

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ - TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA VEŘEJNÉ EKONOMIKY

EGovernment v České republice a v Republice Rakousko
EGovernment in the Czech republic and in the Republic of Austria

Student: Bc. Martina Hanáková
Vedoucí diplomové práce: Ing. Iveta Vrabková, Ph.D.

Ostrava 2012

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra veřejné ekonomiky

Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Martina Hanáková**
Studijní program: N6202 Hospodářská politika a správa
Studijní obor: 6202T055 Veřejná ekonomika a správa
Specializace: 00 Veřejná ekonomika a správa
Téma: **E-Government v České republice a v Republice Rakousko**
E-Government in the Czech Republic and in the Republic of Austria

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. E-Government v České republice
 3. Vývoj e-Governmentu v Republice Rakousko
 4. Mezinárodní srovnání uplatňování e-Governmentu ve vybraných zemích
 5. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

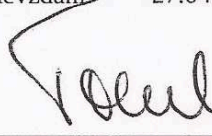
HEEKS, Richard. *Implementing and Managing eGovernment. An International Text*. London: Sage Publications Ltd, 2006. p. 293. ISBN 0-7619-6791-5.
SMEJKAL, Vladimír. *Informační systémy veřejné správy ČR*. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 2003. 121 s. ISBN 80-245-0533-9.
VIDINSKÝ, Vít a Ivana ŠVARCOVÁ. *eGovernment bezpečně*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2008. 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1.

Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

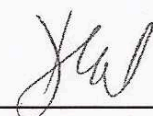
Vedoucí diplomové práce: **Ing. Iveta Vrabková, Ph.D.**

Datum zadání: 25.11.2011

Datum odevzdání: 27.04.2012



doc. Ing. Petr Tománek, CSc.
vedoucí katedry



prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

Prohlášení o samostatném vypracování diplomové práce

Prohlašuji, že jsem celou diplomovou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně pod vedením Ing. Iveta Vrabková, Ph.D. s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

V Ostravě dne 27. 4. 2012

.....

Poděkování

Ráda bych poděkovala Ing. Ivetě Vrabkové, Ph.D. za cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěla k vypracování této diplomové práce.

Obsah

1	Úvod	5
2	eGovernment v České republice.....	7
2.1	Projekt eGON.....	7
2.1.1	Czech POINT	9
2.1.2	Komunikační infrastruktura veřejné správy	10
2.1.3	Zákon o eGovernmentu	10
2.1.4	Základní registry veřejné správy	11
2.2	Projekt Klaudie.....	14
2.3	Informační systémy veřejné správy	15
2.4	Komunikační kanály VS	17
2.5	Ochrana osobních údajů.....	18
2.6	Elektronický podpis	20
2.6.1	Certifikáty	20
3	Vývoj eGovernmentu v Republice Rakousko	22
3.1	Zákon o eGovernmentu.....	23
3.2	Principy rakouského eGovernmentu	28
3.3	Registry	30
3.4	Organizace rakouského modelu eGovernmentu	36
3.4.1	Národní úroveň eGovernmentu	36
3.4.2	Regionální a místní úroveň eGovernmentu	39
3.5	Strategie rakouského eGovernmentu	41
3.5.1	eGovernment vize 2020.....	41
3.5.2	eGovernment strategie	41
3.5.3	Program rakouské spolkové vlády na 24. volební období (2008 - 2013).....	42
3.5.4	Předchozí strategie eGovernmentu	43

4	Mezinárodní srovnání uplatňování eGovernmentu ve vybraných zemích	44
4.1	Hodnocení eGovernmentu	44
4.1.1	Mezinárodní statistika a benchmarking	45
4.2	Benchmarking Capgemini.....	46
4.2.1	Charakteristika společnosti Capgemini a její benchmarkingová studie	46
4.2.2	Výsledky benchmarkingového měření Capgemni.....	49
5	Závěr	56
	Seznam použité literatury.....	58
	Seznam použitých zkratk.....	64
	Seznam obrázků	
	Seznam tabulek	
	Seznam grafů	
	Prohlášení o využití výsledků diplomové práce	
	Seznam příloh	

1 Úvod

Moderní společnost je neodmyslitelně spjata s využíváním výpočetní techniky a internetové sítě ve všech aspektech lidského života. Nejinak tomu začíná být v čím dál větší míře také ve státní správě.

Od 90. let 20. století sílí snahy o efektivnější organizaci záležitostí veřejné správy prostřednictvím elektronických prostředků. Ze strany státní správy i občanů dochází při klasickém, listinném nebo osobním kontaktu, k vynakládání časových a finančních nákladů, které si slibuje vláda elektronizací veřejné správy redukovat.

Cílem elektronizace veřejné správy, a tedy zavádění a zdokonalování eGovernmentu, je rychlejší, spolehlivější, levnější a transparentnější poskytování služeb veřejné správy. Vláda usiluje prostřednictvím projektů eGovernmentu o vytvoření moderního, efektivního a přátelského úřadu veřejné správy, který bude pro občana uživatelsky přehledný a dostupný a poskytne mu tak komfortnější jednání s orgány veřejné moci.

Problematika eGovernmentu je vysoce dynamickou oblastí veřejné správy, která stojí na prahu revoluce organizace a principů výkonu veřejné správy, je proto zapotřebí přijímat nová, aktuální legislativní opatření, dokumenty a příručky pro občany i pracovníky orgánů veřejné moci a reagovat tak flexibilně na problémy realizace eGovernmentu ve státní správě.

V poslední době se často mluví o úspěšném rakouského modelu eGovernmentu jako o vhodném příkladu pro veřejnou správu v České republice. Ke snaze inspirovat se rakouským eGovernmentem přispívá kromě společné historie obou zemí také vysoká úroveň elektronické veřejné správy v Rakousku. Proto jsem si vybrala ke srovnání českého eGovernmentu právě rakouskou praxi.

Diplomová práce je členěna na pět kapitol, věcně kromě úvodu a závěru obsahuje část teoretickou a část aplikačně - ověřovací.

Teoretická část je věnována teoretickému rámci elektronické veřejné správy v České republice (druhá kapitola) a v Republice Rakousko¹ (třetí kapitola). Pozornost je věnována zejména způsobu fungování eGovernmentu, základním pojmům tématu, způsobům zajištění elektronizace, principům uplatňování eGovernmentu, zákonům týkajících se elektronizace, základním elektronickým registrům, organizační struktuře prvků řídicích a realizujících eGovernment a strategickým dokumentům v oblasti elektronizace.

¹ Dále jen „Rakousko“

Obsahem *části aplikačně - ověřovací* je mezinárodní komparace uplatňování eGovernmentu v České republice a v Rakousku (čtvrtá kapitola). Při srovnávání úrovně eGovernmentu obou zemí jsem se opírala o údaje zjištěné benchmarkingovým hodnocením, které bylo provedeno v 32 zemích včetně České republiky a Rakouska.

Cílem práce je charakterizovat a shrnout základní aspekty eGovernmentu v České republice a v Rakousku a srovnat úroveň eGovernmentu obou zemí prostřednictvím vyhodnocení výsledků.

Pro svou diplomovou práci jsem si zvolila tuto *hypotézu*: Úroveň elektronické veřejné správy v České republice nedosahuje úrovně elektronické veřejné správy v Republice Rakousko, a to zejména z hlediska rozsahu a dostupnosti nabízených veřejných elektronických služeb.

Mezi použité *metody* patří sběr informací o dané problematice, analyticko - syntetický poznávací postup, třídění a interpretace získaných dat, analýza odborných publikací a dostupných zdrojů týkajících se oblasti eGovernmentu, provedení komparace prostřednictvím grafů, vytvořených na základě informací zjištěných z mezinárodního benchmarkingu, a následné zhodnocení výsledků vyplývajících z analýzy.

Informace týkající se zvoleného tématu jsem čerpala z odborných *pramenů* (českých i zahraničních) představující soubor trvalejších poznatků. S ohledem na povahu tématu a dynamický vývoj problematiky eGovernmentu jsem v této práci vycházela ve velké míře také z informací elektronického charakteru, jež aktualizují získané informace a poskytují údaje o současném stavu eGovernmentu vybraných zemí.

V pramenech zabývajících se danou problematikou se můžeme setkat nejen s mnoha různými definicemi eGovernmentu, ale také s nejednotností názvu pojmu jako takového². Ve své práci uvádím označení eGovernment na základě tvaru názvu používaného Ministerstvem vnitra ČR.

Právními předpisy, na které v textu odkazuji, jsou rozuměny právní předpisy v jejich aktuálním platném znění.

² Různé zdroje uvádí např. označení e-government, e-Government nebo eGovernment.

2 eGovernment v České republice

Pojem eGovernment (v překladu eVláda, elektronická vláda) je charakterizován jednotlivými autory různými definicemi.

Obecně lze eGovernment vymezit jako praktickou realizaci veřejné správy, kdy prostřednictvím využívání informačních a komunikačních technologií poskytuje občanům, soukromým organizacím a jiným veřejným institucím výměnu informací a přispívá tím ke zvyšování vnitřní efektivity a k dosahování rychlé, dostupné a kvalitní informační služby.

2.1 Projekt eGON

Tento projekt efektivní veřejné správy Ministerstva informatiky České republiky a elektronizace veřejné správy v České republice prezentuje vizi moderního, přátelského a efektivního úřadu veřejné správy.

Komplexní projekt elektronizace veřejné správy byl zahájen koncem roku 2006 a klade si za cíl zvýšit efektivitu veřejné správy a usnadnit tím život občanům využitím informačních technologií.

Symbolem a průvodcem projektu je postavička eGON prezentována na Obr. 2.1. Oranžová postava eGON, jehož tvoří části znázorňující složky, představuje v přeneseném významu živý organismus, a symbolizuje vstřícný, jednoduchý a funkční eGovernment.





Obr. 2.1 Symbol eGovernmentu - eGON



Zdroj: http://www.mvcr.cz/SCRIPT/ViewImage.aspx?physid=174430&docname=eGON_cely280.jpg

Existence a životní funkce tohoto organismu jsou založeny na dokonalém fungování všech jeho částí. Těmi jsou *prsty*, *oběhová soustava*, *srdce* a *mozek*. Význam jednotlivých orgánů postavy jsou popsány v Tab. 2.1.

Tab. 2.1 Význam orgánů eGONa

Orgán eGONa	Příslušná oblast veřejné správy	Obrázek varianty postavičky
<i>Prsty</i>	Czech POINT (Snadno dostupná kontaktní místa)	
<i>Oběhová soustava</i>	Komunikační infrastruktura veřejné správy (bezpečný přenos dat)	
<i>Srdce</i>	Zákon o eGovernmentu (Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů)	
<i>Mozek</i>	Základní registry veřejné správy (databáze dat o občanech a státních i nestátních subjektech)	

Zdroj: Vlastní zpracování na základě informací čerpaných ze stránek Ministerstva vnitra ČR³

Pro pomoc samosprávným celkům s elektronizací veřejné správy vznikl odborný help desk nazvaný **eGON centrum**. Cíl centra spočívá v koordinaci zavádění eGovernmentu. Organizuje setkání zástupců krajských úřadů a odborníků na oblast eGovernment a také spravuje internetové stránky eGON centra.

³ <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-czech-point-kontakti-mista-verejne-spravy.aspx>,
<http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-komunikacni-infrastruktura-verejne-spravy.aspx>,
<http://www.mvcr.cz/clanek/ega-cili-zakon-o-egovernmentu.aspx>, <http://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-verejne-spravy.aspx>

2.1.1 Czech POINT

Prsty postavičky eGONa symbolizují soustavu kontaktních míst, která poskytují snadný a dostupný kontakt občanů s veřejnou správou. Název Czech POINT znamená Český Podací Ověřovací a Informační Národní Terminál. Jeho logo je vyobrazeno na Obr. 2.2.

Jeho úkolem je poskytovat občanům ověřené údaje v centrálních registrech. Rozsáhlá síť poboček eliminuje zdoluhavé vyřizování na úřadech veřejné správy a sjednocuje je na *kontaktních místech*, jakými jsou Czech POINTy na obecních a městských úřadech, na pobočkách České pošty, na českých zastupitelských úřadech v zahraničí, u vybraných notářů a v kancelářích Hospodářské komory České republiky. Czech POINT je dostupný také prostřednictvím internetových stránek www.czechpoint.cz. V současnosti⁴ existuje 6 500 kontaktních míst, většinu těchto míst tvoří kontaktní místa na obecních úřadech.

Tato asistovaná místa výkonu veřejné správy nabízejí občanům výpisy (z katastru nemovitostí, rejstříku trestů, obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku, bodového hodnocení řidiče, seznamu kvalifikovaných dodavatelů), konverzi dokumentů na žádost, podání žádosti o zřízení datové schránky, podání dle živnostenského zákona⁵ a podání do registru účastníků provozu modulu autovraků.

Pilotní provoz Czech POINTů probíhal v 37 českých obcích od března 2007. Na základě závěrečné zprávy byl spuštěn v lednu 2008 ostrý provoz. Nejprve se Czech POINTy zaváděly převážně na matrikách obecních úřadů, poté docházelo k růstu sítě poboček i škály nabízených služeb. V souvislosti s tímto nárůstem se zvyšovaly také nároky na bezpečnostní standardy v oblasti ochrany dat obsažených v databázích. Bezpečnostních standardů lze dosáhnout např. prostřednictvím přihlašování přes bezpečnostní certifikáty nebo auditu přístupů do systémů.

Obr. 2.2 Logo Czech POINT



Zdroj: http://www.mvcr.cz/SCRIPT/ViewImage.aspx?physid=174806&docname=2D_280_trans.jpg

⁴ Údaj platný k začátku roku 2011.

⁵ § 72 zákona č. 455/1991 Sb., živnostenský zákon

2.1.2 Komunikační infrastruktura veřejné správy

Z důvodu snahy o sjednocení datových linek subjektů veřejné správy do jedné datové sítě vznikla v roce 2007 komunikační infrastruktura. Účel této infrastruktury spočívá v zefektivnění služeb a ve výrazných úsporách uživatelů systémů. Poskytuje bezpečné připojení, zajišťuje vysoký standard služeb a odstraňuje monopol poskytovatelů datových služeb. Komunikační infrastruktura propojuje orgány eGONa s informačními systémy veřejné správy a umožňuje tak např. propojení orgánů veřejné správy s registry nebo Czech POINTy.

2.1.3 Zákon o eGovernmentu

Zákon o eGovernmentu (neboli eGA nebo také eGovernment Act) je právním předpisem se zaměřením na problematiku zavádění eGovernmentu. Jedná se o zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, který byl vyhlášen v srpnu roku 2008.

Tento zákon si klade za cíl vytvořit vhodné podmínky pro elektronickou komunikaci, a to mezi úřady či mezi úřadem a občany, a umožnit vedení elektronických spisů správních řízení. Základní prvky zákona představují datové schránky pro komunikaci s orgány veřejné moci a autorizovaná konverze dokumentů.

Datové schránky a konverze dokumentů

Datové schránky představují elektronické úložiště sloužící k doručování úředních zpráv v elektronické podobě adresátům veřejné správy. Společně s autorizovanou konverzí dokumentů nahrazuje klasické doručování, kdy dokumenty jsou doručovány v listinné podobě. Elektronické úkony tedy usnadňují komunikaci s orgány veřejné moci a snižují náklady jak časové, tak finanční, protože komunikace prostřednictvím datových schránek je realizována bezplatně.

Autorizovanou konverzí dokumentů se rozumí převod dokumentu z listinné podoby do dokumentu v datové zprávě nebo převod opačný, tedy převod z dokumentu obsaženého

v datové zprávě do listinné podoby. Současně dochází také k ověření shody jejich obsahu, kdy je k dokumentu připojena ověřovací doložka.

Povinnost zřídit si datové schránky mají ze zákona právnické osoby a orgány veřejné moci⁶. Dále je zřízení datových schránek povinné pro některé podnikající fyzické osoby, jakými jsou advokáti, notáři, exekutoři, insolvenční správci a daňoví poradci. Co se týče fyzických osob, mohou si datovou schránku zřídit také, o její zřízení však musí zažádat⁷. Pokud tak učiní, orgány veřejné moci mají povinnost doručovat těmto fyzickým osobám dokumenty prostřednictvím datových schránek. Fyzické osoby však mohou nadále využívat elektronickou i listinnou komunikaci. Zřízení první datové schránky je bezplatné.

Zpráva, která je doručena prostřednictvím datové schránky, je považována za doručenou okamžikem přihlášení, popř. deset dní po jejím doručení, pokud se majitel datové schránky do systému během této doby nepřihlásil.

Ustanovením obsaženém v zákonu o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů⁸ došlo 1.7. 2009 k zavedení *Informačního systému datových schránek* (dále jen „ISDS“). ISDS si klade za cíl zjednodušení komunikace mezi majiteli datových schránek a orgány státní moci a zajištění průkaznosti dokumentů zasílaných prostřednictvím elektronické komunikace.

Systém ISDS zásadně ovlivní provoz elektronických spisových služeb, neboli elektronických podatel. Elektronické podatelny jsou příjemcem a zpracovatelem datových zpráv, které jsou doručeny z datových zpráv vlastníků, a také odesilatelem zpráv jiným příjemcům, kterým jsou do ISDS datové zprávy zasílány.

2.1.4 Základní registry veřejné správy

Mozkem eGONa a jedním z pilířů elektronizace veřejné správy jsou centrální registry veřejné správy. Jejich vytvoření řeší dosavadní problémy spočívající v nejednotnosti, neaktuálnosti a multiplicitě dat. Legislativní předpoklad pro spuštění systému registrů tvoří *zákon o základních registrech*⁹. Registry byly ve zkušebním provozu spuštěny od 1. 7. 2010,

⁶ Tato povinnost je uložena od 1.11. 2009

⁷ Žádost o zřízení datové schránky lze podat na Czech POINTech, na stránce www.datoveschranky.info, případně na podatelně Ministerstva vnitra ČR (v případě žadatele se zaručeným elektronickým podpisem).

⁸ Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů

⁹ Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech a zákon č. 227/2009 Sb., změna zákonů v souvislosti s přijetím zákona o základních registrech

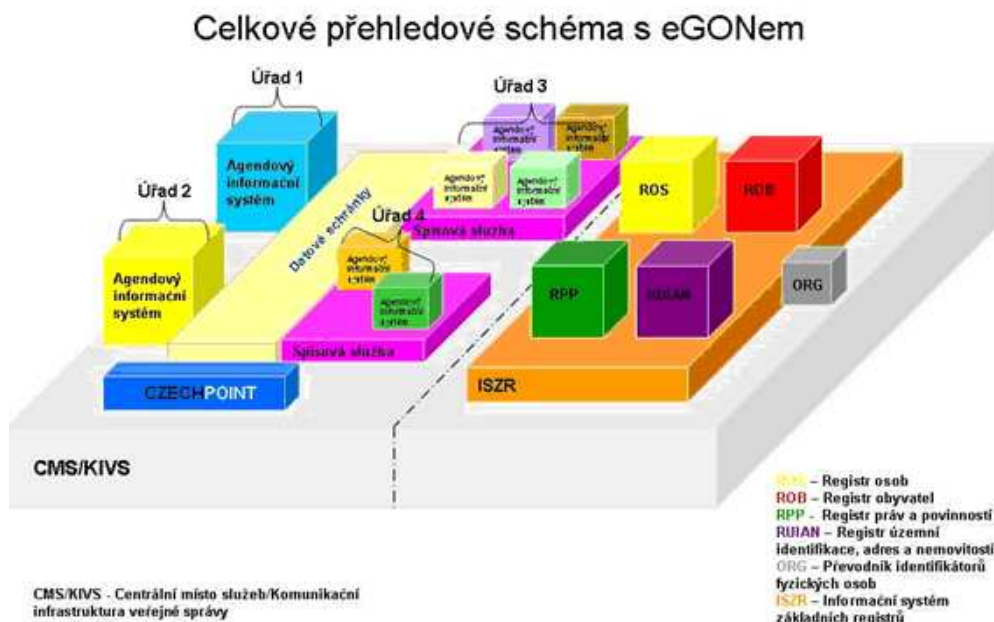
ostrý provoz měl následovat o rok později, 10. 2. 2010 však Poslanecká sněmovna schválila návrh na odložení spuštění až na 1. 7. 2012.

Základním prvkem registrů je údaj přebíraný ze systému základních registrů, který se bude dále využívat jako zaručený, aktuální a platný údaj bez nutnosti ověření a vyžadování po občanovi. Změna v registru se promítne i v ostatních provázaných registrech. Tento údaj je tzv. *referenčním údajem*.

Systém základních registrů je tvořen 4 registry - registr obyvatel, registr práv a povinností, registr osob a registr územní identifikace, adres a nemovitostí. Tyto centrální registry fungují v rámci *Informačního systému základních registrů*, jehož správa spadá do kompetence Správy základních registrů¹⁰. Fungování systému základních registrů je znázorněno na Obr. 2.3.

Ochrana osobních údajů vedených v systému základních registrů je svěřena Úřadu pro ochranu osobních údajů. Ten má v gesci převodník identifikátorů fyzických osob, který umožňuje přepočítávání identifikátoru z jednoho registru do druhého. Nebude tedy již možné získat všechny informace o obyvatele z každého informačního systému veřejné správy jen na základě znalosti rodného čísla, jak je tomu nyní.

Obr. 2.3 Schéma fungování základních registrů veřejné správy



Zdroj: http://www.govcert.cz/ViewImage.aspx?physid=176231&docname=zakladni_registry_schema.gif

¹⁰ Jedná se o organizační složku státu, která vznikla 1. 1. 2010 na základě zákona o základních registrech. Zřizovatelem tohoto státního úřadu je Ministerstvo vnitra ČR, konkrétně složka spadá do úseku náměstka ministerstva vnitra pro informatiku.

Registr obyvatel

Registr obyvatel shromažďuje základní údaje o občanech ČR, cizincích s povolením k pobytu v ČR a o občanech jiných států, kteří jsou vedeni v registrech. Obsahuje aktuální referenční údaje, jakými jsou jméno a příjmení, státní občanství, místo pobytu, datum a místo narození a úmrtí. V budoucnu zde budou uvedeny také číslo elektronického průkazu, informace o datové schránce a doručovací adresa.

Registr práv a povinností

Bezpečnou správu dat občanů a subjektů v registrech veřejné správy garantuje registr práv a povinností. Obsahuje údaje o působnosti orgánů veřejné moci, o jejích agendách, orgánech, rozsahu oprávnění přístupu k údajům a o používaných informačních systémech. V budoucnu je také uvažována návaznost na eSbírku.

Registr osob

Tento registr sjednocuje informace o právnických osobách, podnikajících fyzických osobách, orgánech veřejné moci, nekomerčních subjektech (např. občanská sdružení a církve) a organizačních složkách zahraničních právnických osob z obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku a z dalších agendových informačních systémů. Aby subjekt mohl být považován za osobu zařazenou v tomto registru, musí se před zahájením činnosti zaregistrovat nebo zaevidovat u správního subjektu či úřadu.

Registr územní identifikace, adres a nemovitostí

Registr spravuje referenční údaje o základních územních a správních prvcích, jakými jsou např. území státu, kraje, obce, části obcí, region soudržnosti, vojenský újezd, základní sídelní jednotka, katastrální území, ulice, čísla popisná a orientační, katastr, parcela, nemovitost, stavební objekt, adresní místo, správní obvod obce s rozšířenou působností nebo s pověřeným obecním úřadem.

2.2 Projekt Klaudie

Od 18.4. 2011 není postavička eGONa jediným oficiálním symbolem eGovernmentu v České republice, od tohoto data prezentuje elektronickou veřejnou správu také nová postavička nazvaná Klaudie. Podobu nového symbolu eGovernmentu zachycuje Obr. 2.4.

Klaudie, která je prezentována jako moderní partnerka eGONa, symbolizuje konkrétně prostředky *cloud computingu*¹¹. Má zajistit vyšší efektivnost a snížení nákladů projektů a také umožnit přechod ze současného modelu (blížícího se správě majetku) k modelu poskytování a odebrání služeb.

Díky Klaudii by mělo být možné zajistit potřebnou *udržitelnost projektů* pro následující roky, která je ohrožena díky nedostatečnosti současných rozpočtů, přičemž se v nadcházejících letech kalkuluje se vzrůstajícím trendem mezery mezi reálnou potřebou financí na provoz a jejich disponibilním množstvím. Vzhledem k růstu investic vynakládaných na projekty elektronizace veřejné správy a snižování provozních rozpočtů je nutné vyřešit problém zajištění stavby a provozu datových center a informačních systémů. Řešení tohoto problému spatřuje Ministerstvo vnitra ČR v zavedení modelu cloud computing.

Od tohoto modelu se očekává efektivnější využití zdrojů (např. využití serverového výkonu), flexibilní využívání kapacit a snazší sdílení, což by ve výsledku mělo posloužit k budoucímu sdílenému flexibilnímu prostředí, jehož zdroje budou přidělovány dynamicky. Současně by mělo dojít k přechodu na model k nákupu a využívání služeb, což by mělo přispět k transparentnosti, lepší měřitelnosti a prediktivitě.

Nový symbol elektronizace byl představen Ministerstvem vnitra ČR v rámci konference ISSS¹². Ministerstvo usiluje o dokončení harmonogramu, který by umožnil spustit plánovaný ostrý provoz systému od 1. 7. 2012.

Obr. 2.4 Symbol cloud computingu Klaudie



Zdroj: <http://www.mvcr.cz/SCRIPT/ViewImage.aspx?physid=355933&docname=Klaudie>

¹¹ Cloud computing znamená sdílení prostředků (hardwaru i softwaru) pomocí sítě. Jedná se o využívání služeb nebo programů, jež jsou uloženy na serverech nebo internetu.

¹² 14. ročník konference Internet ve státní správě a samosprávě v Hradci Králové

2.3 Informační systémy veřejné správy

Tento soubor informačních systémů, které jsou využívány pro výkon veřejné správy, je vymezen *zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy*, ve znění pozdějších předpisů.

Součástí informačních systémů veřejné správy (dále jen ISVS) jsou informační systémy stanovené zákonem o ISVS, zákonem označené registry, rejstříky nebo evidence¹³, ISVS uvedené zákony bez odkazu na zákon¹⁴ o ISVS a také informační systémy určené k výkonu svěřené činnosti orgánům veřejné správy¹⁵.

Co se týče rozdílnosti oproti informačním systémům, jedná se především o oblast dokumentace, komunikace a správy informačního systému. Na orgány veřejné správy (dále jen VS) jsou kladeny určité požadavky.

Orgán VS je povinen zveřejňovat číselníky, pokud je jejich správcem. Číselníky jsou seznamy hodnot datového prvku. Tyto datové prvky představují oblasti, které jsou ISVS spravovány. Takovými datovými prvky mohou být položky jako jsou např. „jméno“, „příjmení“, „pohlaví“, „telefonní číslo“. Číselník je uspořádán ve formě dvojic, které tvoří kódy a hodnoty. Vzhledem k náročnosti převádění nebo nečitelnosti dat při výměně (z důvodu rozdílných datových definic datových prvků) je nutná standardizace datových prvků pro ISVS orgánů VS. Správa číselníků a datových prvků spadá pod kompetenci ústředních orgánů VS, obvykle je správce stanoven zvláštním právním předpisem.

Orgán VS je dále povinen zpřístupňovat Ministerstvu vnitra ČR informace o jím provozovaných informačních systémech, a to v elektronické podobě a bez zbytečného odkladu. K tomuto slouží *informační systém o ISVS* (dále jen IS o ISVS), který zpřístupňuje požadované informace. Aby nedocházelo k omezení předávaných informací, musí ISVS dodržovat určité požadavky komunikace. Komunikující ISVS má povinnost být zapsán v IS o ISVS, musí být používány jen vyhlášené datové prvky a komunikace musí být logována¹⁶. Komunikace všech ISVS probíhá přes atestované referenční rozhraní. Toto rozhraní tvoří souhrn právních, technických, organizačních a jiných opatření, které vytvářejí integrační prostředí ISVS.

¹³ Např. § 21 zákona č. 76/2002 Sb., o integrované prevenci, omezování znečišťování, o integrovaném registru znečišťování

¹⁴ Např. § 419 odst. 1 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení

¹⁵ Např. informační systém o poplatcích za psy provozovaný obcí, která činnost vykonává na základě zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích

¹⁶ Zaznamenává se, kdo o informaci žádal, čas žádosti a také výsledek žádosti o poskytnutí nebo neposkytnutí požadované informace.

Mezi další povinnosti orgánu VS patří také zpracování informační koncepce. Jedná se o atestovanou koncepci obsahující charakteristiku spravovaných ISVS, způsob financování ISVS, způsob a odpovědnost při správě, dlouhodobé cíle v oblasti řízení kvality a v oblasti řízení bezpečnosti ISVS.

Ke každému ISVS je vedena provozní dokumentace tvořená několika dokumenty. Mezi tyto dokumenty patří bezpečností politika ISVS, bezpečnostní směrnice, uživatelské a systémové příručky a jiné důležité provozní dokumenty.

Veřejná správa je povinna technologicky zpřístupnit webové stránky státní správy všem občanům, včetně občanů se zdravotním postižením (prostřednictvím alternativních zobrazovacích prostředků, kterými mohou být např. mobilní telefony, PDA¹⁷). Obsah webových stránek musí být čitelný a dostupný, informace musí být srozumitelné a přehledné a ovládání webové stránky by mělo být pro uživatele jasné a srozumitelné.

¹⁷ PDA = Personal Digital Assistant neboli malý kapesní počítač

2.4 Komunikační kanály VS

Mezi subjekty, které jsou ze zákona povinny poskytovat informace vztahující se k jejich působnosti, se řadí státní orgány, orgány územních samosprávných celků a veřejné instituce. K poskytování informací jsou používány různé způsoby komunikace vzájemně mezi úřady a mezi úřadem a občanem.

Běžným způsobem komunikace s úřadem je *osobní setkání*, kdy se občan na úřad osobně dostaví a projedná záležitost s příslušným úředníkem. Pro tento způsob komunikace jsou stanoveny úřední hodiny. Občan má právo na poskytování informací prostřednictvím *úřední desky*, která musí být nepřetržitě veřejně přístupná. Úřední deska musí být zřízena každým správním orgánem a její obsah je zveřejněn i dálkovým přístupem, tzn. na internetu. Dalšími způsoby komunikace s úřady jsou *informační kanceláře* poskytující bezplatně informace na základě osobních i telefonních dotazů, komunikace prostřednictvím *telefonu*, *faxu*, *klasické pošty*, *e-mailu*, *webových stránek*, *SMS brán* nebo *automatizovaných terminálů (kiosků)*. Kromě klasických *podatelen*, které fungují na každém úřadu a jsou určeny pro příjem listin a dokumentů, fungují také *elektronické podatelny* (tzv. *e-podatelny*). Pro interní potřebu skupiny pracovníků slouží interní oběžníky a počítačové sítě (*Intranet* a *Extranet*), k nimž je přístup zabezpečen a kontrolován. Dalším komunikačním kanálem jsou *média* (televize, rozhlas, rádio, tisk).

Cílem e-governmentu je minimalizovat osobní způsoby komunikace ve prospěch komunikace na dálku.

2.5 Ochrana osobních údajů

Spolu se zavedením databází a elektronických dat vzrostla potřeba zajištění bezpečnosti nakládání s elektronickými informacemi. Riziko zneužití osobních údajů, jejich změny, zničení nebo ztráty, stejně jako riziko neoprávněných přenosů nebo neoprávněného zpracování je v současnosti značně vysoké a je proto nutné přijmout opatření, která tato rizika eliminují. Základní legislativou upravující povinnosti při zpracování osobních údajů a zasahování do soukromí je zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Tento zákon mimo jiné také člení údaje na osobní, citlivé a anonymní. *Anonymní údaj* je takový údaj, který v původním tvaru ani po zpracování není možné vztáhnout ke konkrétní osobě. Může se jednat např. pouze o jméno bez uvedení dalších informací jakými jsou bydliště, datum narození apod.. Pokud by byla ke jménu připojena např. také adresa, jednalo by se již o další kategorii, a to o osobní údaj. *Osobní údaje* jsou takové informace, ze kterých lze jednoznačně přímo nebo nepřímo identifikovat konkrétní osobu. Může se jednat o číslo (např. rodné číslo), kód nebo více prvků, jež jednoznačně specifikují identitu určité osoby. Poslední kategorií jsou *citlivé údaje*, které zahrnují národnostní, rasový nebo etnický původ, politický postoj, náboženství, filozofické přesvědčení, zdravotní stav, sexuální život osoby, členství v odborových organizacích nebo odsouzení za trestný čin. Citlivým údajem je také jakýkoli biometrický údaj¹⁸, tedy sejmутí jakékoli části těla.

Zpracováním osobních údajů je pověřen správce osobního údaje. Odpovídá za věrohodnost těchto údajů, stanovuje účel zpracování a prostředky využití k tomuto zpracování. Osobní údaje musí být pořízeny se souhlasem fyzické osoby, v souladu se zákonem. Bez souhlasu lze s údaji pracovat jen tehdy, pokud to vyžaduje povinnost stanovená zákonem, smlouvou nebo pokud se jedná o údaje zveřejněné podle zvláštních právních předpisů (např. živnostenský nebo obchodní rejstřík). Zpracování údajů lze v nezbytném rozsahu.

Zpracování citlivých údajů je možné pouze po výslovném souhlasu, v případě zachování a ochranu života, zajištění zdravotní péče, pokud je zpracování vyžadováno na základě zákona, prováděno v rámci pracovního práva nebo pokud osoba údaje sama zveřejnila.

¹⁸ Biometrickými údaji může být např. slina, krev, moč, vlas, otisk prstu, zubní otisk, scan duhovky nebo sítnice, DNA, hlas, vlastnoruční podpis nebo fotografie.

Ze zákona provádí zabezpečení zpracovávaných údajů zpracovatel. Jeho povinností je prostřednictvím přijetí opatření zabránit neoprávněnému nebo nahodilému přístupu, změně, zničení nebo ztrátě údajů, neoprávněnému zpracování a zneužití.

2.6 Elektronický podpis

Tento digitální podpis je nástrojem bezpečné elektronické komunikace založen na kombinaci kryptografických metod. Míra jeho bezpečnosti a tudíž i důvěryhodnosti závisí na více faktorech. Zejména se jedná o délku šifrovacích klíčů, které se používají pro asymetrickou kryptografii, typy algoritmů, způsob implementace, ochrana klíčů a kvalita nosiče. Podpis slouží k jednoznačnému ověření identity podepsané osoby.

Pro vytvoření podpisu je zapotřebí *šifrovací klíč* (soukromý, privátní), kterým jsou data pro vytvoření podpisu. Ověření elektronického podpisu slouží *certifikát*, což je elektronický dokument, obdoba průkazu totožnosti.

Z důvodu nezbytnosti jednotného přístupu k otázce elektronického podpisu směřoval rozvoj legislativy v Evropě ke standardizaci. Závazným dokumentem pro členské země Evropské unie je směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/93/ES. Požadavky směrnice jsou transformovány do právních norem států více způsoby, nejrozšířenějším je vydání zákona jako samostatné právní normy. Takto transformaci realizovala i Česká republika a zákon o elektronickém podpisu přijala v roce 2000¹⁹.

Nejbezpečnější forma elektronického podpisu se nazývá zaručený elektronický podpis. Jedná se o vyšší formu podpisu, který splňuje určené požadavky, mezi něž patří jednoznačné spojení s podepisující osobou, umožnění identifikace osoby ve vztahu k datové zprávě, připojení k datové zprávě prostředky pod výhradní kontrolou podepisující osoby a umožnění zjištění následné změny dat. Zaručený elektronický podpis lze využít při komunikaci občanů a organizací s orgány státní správy nebo např. v aplikacích elektronického bankovníctví.

2.6.1 Certifikáty

Pro využití elektronického podpisu jsou v praxi zapotřebí certifikáty. Poskytovatelem certifikačních služeb a vydavatelem certifikátů je *certifikační autorita*. Ta vystupuje při komunikaci jako nezávislý subjekt, který důvěryhodně a jednoznačně svazuje identifikaci subjektu s jeho šifrovacími klíči a elektronickým podpisem. Certifikační autorita musí splnit požadavky zákona o elektronickém podpisu a vyhlášky o postupech kvalifikovaných

¹⁹ Zákon č. 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů

poskytovatelů certifikačních služeb²⁰. Po splnění těchto požadavků může být poskytovateli udělena příslušným pověřeným úřadem akreditace k vykonávání služeb. Tímto procesem je zajištěna určitá garance kvality služeb ve shodě s legislativou.

Náležitostmi certifikátu v jeho nejjednodušší podobě jsou data pro ověření elektronického podpisu, identifikace vlastníka dat a certifikační autority²¹.

Tvorba certifikátu sestává z několika kroků. V první řadě je zapotřebí vygenerovat šifrovací klíče a žádosti o certifikát. Potenciální žadatel si sám pomocí softwarového vybavení vygeneruje dvojici klíčů potřebné pro použití v asymetrické kryptografii. Výsledkem generování vzniká elektronický dokument, který je žádostí o certifikát a který obsahuje identifikační údaje, a veřejný klíč. Tyto informace jsou následně podepsány privátním klíčem. Žadatel musí shromáždit osobní identifikační materiály potřebné pro vydání certifikátu podle požadavků certifikační autority. Žádost spolu s doklady o pravosti dat je poté předána certifikační autoritě, resp. jejímu kontaktnímu místu oddělenému od centrálního systému, tzv. registrační autoritě. Po ověření informací je vytvořen elektronický dokument, ten je poté elektronicky podepsán certifikační autoritou, čímž vzniká konečný certifikát. V poslední fázi tvorby certifikátu je certifikát předán žadateli na datovém nosiči, poslán, případně zveřejněn. Poté již může vlastník certifikátu provést instalaci certifikátu.

Doba platnosti certifikátu bývá omezená, zpravidla platnost u běžných certifikátů činí jeden rok, poté je možná elektronická obnova. Platnosti elektronického podpisu a certifikátu jsou svázány a určeny s přesností na sekundy. Ke garanci a přesnosti času slouží tzv. časová razítka. Časové razítko dokládá přesnost a synchronizaci časového zdroje, kdy razítko slouží jako důvěryhodný důkaz i následně.

²⁰ Vyhláška č. 378/2006 Sb., o postupech kvalifikovaných poskytovatelů certifikačních služeb

²¹ Certifikát obsahuje informace, kterými jsou např. datum počátku a ukončení platnosti, jméno certifikační autority, sériové číslo.

3 Vývoj eGovernmentu v Republice Rakousko

Zejména v poslední době se často diskutuje o budoucím vývoji elektronizace české veřejné správy směrem k rakouskému modelu fungování eGovernmentu a následování Rakouska v organizaci a způsobu realizace eGovernmentu. Fungování rakouských základních registrů je pro Českou republiku vzorovým příkladem a inspirací. Hlavním důvodem snahy následovat tento směr vývoje je především vysoká úroveň eGovernmentu v Rakousku a dále také společná historie obou zemí.

Snahy zavést moderní metody informačních a komunikačních technologií do rakouské veřejné správy se začaly objevovat již v osmdesátých letech dvacátého století.

Legislativní základy pro tvorbu potřebného právního prostředí byly položeny v devadesátých letech, kdy byl v roce 1997 vytvořen tzv. Verwaltungs-Innovations Programm zaměřený na moderní metody komunikace a používání informačních technologií v oblastech veřejné správy. Současně byla spuštěna pilotní verze internetových stránek HELP²², která má pomocnou funkci při komunikaci s úřady.

Tato opatření byla provázána s procesem elektronizace správy Evropské unie prostřednictvím akčního plánu „e-Austria in e-Europe“, který byl rakouskou vládou přijat v roce 2000. Rakouská vláda si určila za cíl do roku 2005 poskytování všech administrativních postupů elektronickou cestou.

Došlo také k přijetí rakouské Národní strategie v oblasti eGovernmentu, což napomohlo následnému přijetí zákona o eGovernmentu, jež vstoupil v platnost v roce 2004.

Od roku 2006 se Rakousko umísťuje díky úrovni elektronizace veřejné správy na předních místech v benchmarkingu eGovernmentu²³.

Logo používané pro rakouský eGovernment je znázorněno na Obr.3.1.

Obr. 3.1 Logo rakouského eGovernmentu



Zdroj: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/Images/2007/2/23/-1847889303.gif> (19. 4. 2012)

²² Tato internetová stránka je dostupná na adrese <http://www.help.gv.at/>

²³ Podle Digitales Österreich, <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6507/default.aspx> (21. 4. 2012)

3.1 Zákon o eGovernmentu

Právním základem pro tvorbu a realizaci nástrojů, které zabezpečují rakouskou elektronickou veřejnou správu, je zákon o eGovernmentu tzv. Bundesgesetz über Regelungen zur Erleichterung des elektronischen Verkehrs mit öffentlichen Stellen (E-Government - Gesetz - E-GovG)²⁴.

Jedná se o spolkový zákon upravující principy komunikace s orgány státní správy prostřednictvím elektronických prostředků. Předmětem je podpora úřední elektronické komunikace a usnadnění této komunikace při zachování principu svobodné volby při komunikaci s institucemi veřejné správy. Upravuje mechanismy používané v elektronické veřejné správě, mezi něž řadí zejména elektronický podpis, elektronické doručování dokumentů a specifické sektorové osobní identifikátory. Tyto mechanismy lze využívat také v soukromém sektoru.

Zákon sestává ze 7 oddílů, mezi něž patří např. předmět a účel zákona, identifikace a ověřování totožnosti v elektronické komunikaci s orgány veřejné správy, využití identifikačních průkazů v soukromém sektoru, elektronické potvrzování dat a rysy vedení elektronických záznamů. Zákon také řeší sankční opatření za zakázané užití zdrojových identifikačních čísel, specifických sektorových osobních identifikátorů nebo úředních podpisů.

Základní principy ustanovené tímto legislativním dokumentem se týkají neomezeného přístupu k informacím a službám, otázky zabezpečení a svobodné volby komunikace s orgány veřejné správy.

Tento federální zákon vstoupil v účinnost dne 1. března 2004, s výjimkou oddílu IV (Elektronické potvrzování dat), který začal platit od 1. ledna 2005²⁵.

Identifikační průkaz

Identifikační průkaz je technickým prostředkem zavedeným za účelem zajištění zabezpečení a zlepšení právní ochrany elektronické komunikace s orgány veřejné správy. Slouží k potvrzení autentičnosti a jednoznačné identifikaci osob komunikujících s orgány veřejné správy. Prostřednictvím identifikačního průkazu dochází k eliminaci rizika narušení

²⁴ Zákon o eGovernmentu je v německé verzi dostupný na adrese <https://www.dsk.gv.at/site/6318/default.aspx>

²⁵ <https://www.dsk.gv.at/site/6318/default.aspx#24> (20. 4. 2012)

ochrany údajů, a to díky možnosti jednoznačného a bezpečného přiřazení správné osoby k jednotlivým žádostem. Přístup k osobním údajům může být umožněn pouze určené identifikované osobě.

Identifikační průkaz lze využívat také při elektronických obchodních transakcích, kdy dochází ke zvyšování technického i právního zabezpečení internetových transakcí.

Přenosovým médiem identifikačního průkazu může být čipová karta, mobilní telefon nebo jiný technický prostředek. Musí však obsahovat povinné náležitosti, jakými jsou elektronický podpis a identifikační propojení, zahrnující bezpečnostní údaje a funkce, a také údaje o zplnomocnění k zastupování.

Identifikačním propojením se rozumí jednoznačné propojení identifikačního průkazu s právoplatným držitelem průkazu, což je potvrzeno skrze registr zdrojových PIN²⁶ pomocí elektronického podpisu.

K podávání žádostí je možno pověřit jinou osobu. V případě tohoto pověření k zastupování zaneše registr zdrojových PIN tuto skutečnost do identifikačního průkazu společně s časovými a věcnými omezeními.

Podobu rakouského identifikačního průkazu ve formě karty je zobrazen na Obr. 3.2.

Obr. 3.2 Přední strana rakouského identifikačního průkazu



Zdroj: http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/d/d0/Austrian_ID_card.jpg (22. 4. 2012)

²⁶ Osobní identifikační číslo (anglicky Personal Identification number) - číslo používané k identifikaci fyzických nebo právnických osob a dalších datových subjektů. Toto identifikační číslo je nezaměnitelně přiřazeno určitému konkrétnímu subjektu.

Zdrojové PIN

Zdrojové PIN je nezaměnitelné číslo sloužící k identifikaci subjektů, jehož přidělování je prostřednictvím registru zdrojových PIN v kompetenci Komise na ochranu údajů.

V případě fyzických osob je toto PIN přidělováno všem fyzickým osobám s trvalým pobytem v Republice Rakousko. Odvozuje se z tzv. čísla ZMR²⁷, které je získáváno metodou silné kryptografie. Zdrojové PIN fyzických osob je povoleno ukládat pouze v identifikačním průkazu.

Pokud se jedná o právnické osoby, je jejich zdrojové PIN totožné s číslem zápisu v obchodním rejstříku nebo v centrálním registru sdružení, popř. s jejich registračním číslem v doplňkovém registru, pokud nejsou tyto právnické osoby zapsány v obchodním rejstříku ani v centrálním registru sdružení.

Specifické sektorové osobní identifikátory

Specifické sektorové osobní identifikátory (dále „ssPIN“) byly vytvořeny z důvodu potřeby ochrany dat a informací a zákazu úřadům veřejné správy uchovávat zdrojové PIN fyzických osob.

Úřady jsou oprávněné identifikovat fyzické osoby pouze pomocí ssPIN, které je ze zdrojového PIN dané osoby odvozeno. Vygenerování je nenávratné, což znamená, že není možné zpětnou konverzí získat původní zdrojové PIN. S výjimkou stanovených okolností, kdy může být ssPIN generován registrem zdrojových PIN bez použití identifikačního průkazu dané osoby, je zapotřebí k tvorbě ssPIN souhlas osoby a použití jejího identifikačního průkazu.

Identifikátor ssPIN je platný pouze pro sektor působnosti úřadu, do kterého spadá daný úřední postup.

²⁷ Jedinečné číslo, které je přidělí centrální registr obyvatelstva občanovi státu. Zkratka je odvozena od německého názvu registru Zentrales Melderegister - <http://zmr.bmi.gv.at/pages/home.htm>

Administrativní podpis

Administrativní podpisy zajišťují zabezpečení při verifikaci identity a autorizaci. Nemusí však splňovat veškeré požadavky vytváření a uchovávání dat pro generování zabezpečených podpisů a nejsou vždy založeny na utajeném certifikátu.

Do konce roku 2007 mohly být administrativní podpisy použity pro funkce identifikačního průkazu místo zabezpečených podpisů.

Úřední podpis

Prostřednictvím úředního podpisu mají osoby zapojené do úředních postupů možnost ověřit si pravost dokumentů pocházejících od úřadů. Jedná se o elektronický podpis, který je připojován daným úřadem k oznámení nebo dokumentu a díky kterému lze elektronické úřední dokumenty rozpoznat. Kromě funkce ověření pravosti dokumentu má úřední podpis také funkci automatického potvrzení při zpětné konverzi dokumentu do elektronické formy.

Elektronické doručování dokumentů

Doručování úředních dokumentů, které jsou vystavovány správními orgány nebo soudy, může mít u občanů zaregistrovaných u doručovacího agenta formu elektronického doručování. Registrace u doručovacího agenta je realizována pomocí identifikačního průkazu osoby.

Těmto občanům jsou pak úřední dokumenty doručovány prostřednictvím agenta, jež po doručení dokumentu uvědomí příjemce o možnosti vyzvednout si dokument elektronickou cestou. Povolení doručovatelům k jejich funkci je udělováno správním oznámením, jsou-li splněny předem stanovené požadavky. Doručovacím agentem mohou být i soukromé společnosti.

Pro ochranu před zakázaným přístupem neoprávněných osob je nutné, aby osoba prošla před vyzvednutím zásilky identifikací a ověřením totožnosti, k čemuž slouží identifikační průkaz. Dalším bezpečnostním opatřením chránící úřední dokumenty zasílané

elektronickým doručováním je také šifrování dokumentů. K dešifrování je oprávněn pouze držitel osobního dešifrovacího klíče.

Elektronicky doručený úřední dokument je považovaný za doručený v okamžiku, kdy je příjemci zasláno oznámení o doručení.

3.2 Principy rakouského eGovernmentu

Interní administrativní postupy a metody podléhají požadavkům, které jsou kladeny na elektronickou veřejnou správu k zajištění efektivní, bezpečné, přístupné a ekonomické služby veřejnosti.

Občané očekávají, že eGovernment zrychlí a zjednoduší vzájemnou *komunikaci* s úřady, k čemuž přispívá zavedení systému elektronických záznamů a s ní související ucelená spolupráce státních orgánů. Díky elektronického evidenčního systému v rakouské administrativě lze také zpracovávat standardizované internetové formuláře a realizovat automatizované transakce.

Administrativní postupy je třeba organizovat takovým způsobem, aby byla zajištěna *efektivnost* těchto postupů s ohledem na ekonomické hledisko. Na základě modulace a optimalizace procesů je možné provádět analýzy průběhu postupů a následné zkvalitnění metody realizace těchto postupů.

Dalším nezbytným požadavkem v oblasti interní administrativy je *kontinuita* komunikace a komunikační infrastruktura výměny dat a informací. Je nutné zajistit bezproblémový průběh komunikace jak mezi občanem a státním úřadem, tak mezi jednotlivými administrativními jednotkami. Důležitými pojmy pro hladkou a bezpečnou komunikaci jsou automatizace, standardizace a zabezpečení dat. Mezi opatření zajišťující tuto oblast patří např. definování a standardizace komunikace, zabezpečené domény, stupně utajení a bezpečnostní kategorie pro úřední postupy.

Zásadní předpoklad pro fungování eGovernmentu vychází z *důvěry občanů* v tuto formu realizace veřejné správy. Základy bezpečnostní infrastruktury zabezpečující síť a informace veřejné správy stojí na zabezpečených doménách a odpovědných osobách. Totožnost uživatelů systému je proto ověřována pomocí certifikátů, a to např. pomocí oprávněných podpisových certifikátů fyzických osob nebo úředního podpisu.

Veřejná správa musí také zajistit *přístupnost* elektronických služeb široké veřejnosti, a to i s ohledem na potřeby a možnosti osob znevýhodněných, starších či postižených. Je tedy nutné, aby formuláře, elektronické procedury a obsah elektronických stránek byly vytvořeny dle jasné struktury k jednoduchému použití a dobré orientaci ve službách poskytovaných veřejnou správou.

V neposlední řadě musí být zajištěno *fungování* eGovernmentu za každé situace, a to i při přírodních katastrofách nebo výpadku elektrické energie. Na základě tohoto

požadavku byly stanoveny strategie pro záložní systémy a systém na obranu před počítačovými viry, který zahrnuje detekci a varování před počítačovými viry bez významného zpoždění²⁸.

²⁸ Dle dokumentu české nevládní instituce eStat (efektivní stát) dostupný online na stránkách eStat.cz na adrese http://www.estat.cz/share/estat.cz/docs/pravni_zaklad_moduly_infrastruktura_spoluprace_ver_spravy_austria_05-1225.pdf (17.2. 2012)

3.3 Registry

Registry používané v elektronické veřejné správě umožňují přístup zúčastněným subjektům k ověřeným údajům a současně zamezují zbytečnému zdvojování procesů a multiplicitám dat a informací.

Standardizovaný přístup k těmto registrům slouží i soukromému sektoru, zejména při správních postupech týkajících se např. registru sdružení nebo katastru nemovitostí.

V rámci rakouského eGovernmentu existuje celkem 20 *oficiálních elektronických registrů*²⁹ rakouské spolkové vlády. Patří mezi ně následující registry a rejstříky³⁰:

- Registr adres (ADR - Adressregister),
- Informační azylový systém (AIS - Asylwerberinformationssystem),
- Registr dosaženého vzdělání (BSR - Bildungsstandregister),
- Doplnkový registr fyzických osob (ERnP - Ergänzungsregister natürlicher Personen),
- Doplnkový registr jiných zainteresovaných stran (ERsB - Ergänzungsregister sonstige Betroffene),
- Obchodní rejstřík (FB - Firmenbuch),
- Registr řidičských průkazů (FSR - Führerscheinregister),
- Registr budov a domů (GWR - Gebäude- und Wohnungsregister),
- Pozemková databáze - Digitální katastrální mapa (GDB - Grundstücksdatenbank, DKM - Digitale Katastralmappe),
- Pozemková databáze - Katastr nemovitostí (GDB - Grundstücksdatenbank, GB- Grundbuch),
- Centrální svaz osobních dat sociálního zabezpečení (Hauptverband der Sozialversicherungsträger Personendaten),
- Registr totožností (IDR - Identitätsdokumentenregister),
- Základní registr identifikačních oprávnění (SZR - Stammzahlenregister),
- Rejstřík trestů (STR - Strafregister),
- Registr ekonomických subjektů (UR - Unternehmensregister),

²⁹ Údaj platný k datu 20. březnu 2012, zdroj <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6761/default.aspx>

³⁰ V následujícím seznamu je uváděn český překlad názvů registrů, originální název registrů v německém jazyce a popř. standardně používané zkratky odvozené z původních německých názvů.

- Centrální registr aktiv (Zentrales Anlagenregister),
- Centrální registr podnikání (ZGW - Zentrales Gewerberegister),
- Centrální registr vozidel (KZR - Zentrales Kraftfahrzeugregister),
- Centrální registr obyvatel (ZMR - Zentrales Melderegister) / Registr standardních dokumentů (Standarddokumentenregister),
- a Centrální registr sdružení (ZVR - Zentrales Vereinsregister).

Centrální registr obyvatel

Jedním ze základních registrů je Centrální registr obyvatel (dále jen „ZMR“), jež byl založen na základě novely registračního zákona³¹.

ZMR je správním rejstříkem obsahujícím údaje o identitě osob a bydlišti, konkrétně jsou v registru uložena jména, příjmení, data narození, pohlaví, rodinný stav, státní občanství, bydliště a čísla ZMR.

Kromě funkce archivování a aktualizování dat je registr také zdrojem čísel ZMR, která se používají ke generování zdrojových PIN a specifických sektorových PIN. Tyto speciální sektorové osobní identifikátory slouží k identifikaci fyzických osob v rámci elektronické komunikace s orgány státní správy.

Číslo ZMR je přiřazováno všem osobám vedeným v registru a má charakter nezaměnitelného identifikátoru. Aby mohl naplňovat své funkce, musí být uveden v registru zdrojových PIN.

Veřejným společností, soudním úředníkům, úřadům sociálního zabezpečení a sdružením místních správních orgánů musí být umožněno zadávání dotazů do registru, pokud je to nezbytné pro plnění zákonem stanovených povinností.

Centrální registr obyvatel je veřejný, což znamená, že kromě matričních úřadů, institucí sociálního zabezpečení, správních úřadů, notářů a soudních komisařů mají právo k přístupu také všichni občané po prokázání oprávněného zájmu a poskytnutí požadovaných identifikačních údajů.

Poskytovatelem a provozovatelem tohoto registru je Spolkové ministerstvo vnitra, odpovědnost za ochranu obsažených dat nesou registrační úřady.

³¹ Registrační zákon (Meldegesetz) z roku 2001

Zpoplatnění jednotlivých dotazů závisí na typu žadatele - u žadatelů z řad veřejnosti podléhá žádost o dotaz poplatkům, pro správní úřady je služba bezplatná a pro státy je zpoplatněna paušální částkou.

Doplňkový registr fyzických osob

Slouží pro registraci fyzických osob, které nejsou registrovány v Centrálním registru obyvatel. Jsou zde vedeny osoby, které nejsou povinny registrovat se v Centrálním registru obyvatel (např. rakouští občané žijící v zahraničí) avšak které chtějí využívat elektronickou veřejnou správu prostřednictvím identifikačního průkazu. Registrace osob probíhá na vlastní žádost, pouze v některých případech dochází k registraci na žádost správního orgánu spravujícího datovou aplikaci.

Data v registru se skládají z jména, příjmení, data narození, pohlaví, národnosti, pořadového čísla, čísla ZMR a dále také z rodinného stavu a státního občanství.

Tento registr zajišťuje Spolkové ministerstvo vnitra, které je pověřeno také výpočtem zdrojových PIN fyzických osob ze zápisu v tomto doplňkovém registru.

Doplňkový registr jiných zainteresovaných stran

Právnícké osoby nezaregistrované v obchodním rejstříku ani v registru sdružení mají možnost registrace do tohoto doplňkového rejstříku, čímž je elektronicky potvrzena jedinečná identita subjektu. K této registraci je právnická osoba povinna předložit potvrzení o totožnosti právního poradce a platný obchodní název.

Registr obsahuje informace, jakými jsou např. název právnické osoby, sídlo, adresa, právní forma, pověření k jednání a pořadové číslo.

Provozovatelem tohoto veřejného registru je Spolkové ministerstvo vnitra.

Centrální registr sdružení

Základy registru se opírají o zákon o sdruženích³², jež umožňuje využívat registr v procesech eGovernmentu, a to zejména souvisejícího čísla ZVR sloužícího k elektronické komunikaci občanů s úřady a k odvození zdrojového PIN sdružení. Registr tedy má také funkci registru identity v rámci zákona o eGovernmentu.

Údaje registru zahrnují názvy sdružení, sídla, data založení, stanovy, orgány, funkce a čísla ZVR. Informace jsou v registru strukturovány takovým způsobem, aby bylo možné vyhledávání společností jen na základě jména sdružení a čísla ZVR.

Roli poskytovatele registru zde hraje Spolkové ministerstvo vnitra.

Služby registru jsou bezplatné a jsou částečně také přístupné veřejnosti a orgánům regionálních a veřejnoprávních společností, není však možné požadovat údaje o specifických sektorových osobních identifikátorech.

Registr adres

Registr adres slouží jako zdroj údajů o adresách pozemků a budov, obsažená data jsou zachována také v registru budov a domů a v pozemkové databázi. Základem registru je zákon o budovách a domech³³ a dále novela vyměřovacího zákona³⁴.

Obsahem registru jsou geograficky zakódované adresy pozemků a budov zahrnující např. okresy, města, ulice, referenční čísla, katastrální území, čísla pozemků, souřadnice nebo funkce pozemků či budov. Místní orgány veřejné správy jsou povinny předat registru údaje o adresách bezprostředně po vystavení nebo změně adresy.

Poskytovatelem je Spolkový úřad pro metrologii a zeměměřičství.

Dotazy směřované na registr jsou v určitých případech bezplatné pro orgány veřejné správy, Spolkový statistický úřad, požárníky nebo jiné pohotovostní služby, pro veřejnost jsou zpoplatněny pouze některé údaje registru.

³² Zákon o sdruženích (Vereingeseztz) z roku 2002

³³ Zákon o budovách a domech (GWR-Gesetz) z roku 2004

³⁴ Vyměřovací zákon (Vermessungsgesetz) z roku 2004

Registr budov a domů

Souvisejícím registrem je Registr budov a domů. Vznik registru je ukotven ve spolkovém zákonu o registru budov a domů, který jej charakterizuje jako statistický, výzkumný a plánovací registr a upravuje obsah a strukturu informací v registru.

Obsaženými údaji jsou adresy pozemků, budov a bytů, strukturální údaje, administrativní údaje a údaje o vyměřování. Tyto informace budou převzaty z registru adres, centrálního registru obyvatel, od místních orgánů veřejné správy a okresních rad. Registr budov a domů má nahradit budoucí pravidelné sčítání lidu.

Za zajištění registru je zodpovědný Rakouský spolkový statistický úřad.

Registr je neveřejný a přístup je umožněn v určitých případech místním orgánům veřejné správy, okresním radám a Centrálnímu registru obyvatel. Pro tyto subjekty je přístup bezplatný.

Digitální katastrální mapa

V této pozemkové databázi se nachází katastrální hranice a body a vizualizovaná podoba katastrálních území. Prostřednictvím datových souborů z digitálních katastrálních map a katastru nemovitostí lze zjistit informace geografického a majetkoprávního charakteru.

Poskytovatelem je Spolkové ministerstvo hospodářství, rodiny a mládeže a provozovatelem Spolkový úřad pro metrologii a zeměměřičství.

Registr digitálních katastrálních map je veřejný a poplatky určuje Spolkový úřad pro metrologii a zeměměřičství.

Katastr nemovitostí

Katastr má funkci majetkoprávní databáze, která obsahuje depozitní čísla pozemků společně se souvisejícími platnými právy (list A), vlastnickými vztahy (list B) a ostatními závazky (list C).

Registr je v kompetenci Spolkového ministerstva spravedlnosti.

Jedná se o veřejnou pozemkovou databázi. Poplatky, závislé na typu a množství dat, upravuje nařízení.

Obchodní rejstřík

Jedná se o veřejný registr sdružující společnosti a obsahující názvy společností, jejich právní formy, adresy, pobočky, orgány, kapitálové zajištění, právní záležitosti, výmazy, plné moci a osobní údaje.

Odpovědnost za rejstřík nese Spolkové ministerstvo spravedlnosti.

Služby obchodního rejstříku jsou placené, poplatky, závislé na typu a množství dat, upravuje nařízení³⁵.

³⁵ Seznam a popis oficiálních registrů byl sestaven na základě informací zveřejněných na internetových stránkách Digitales Österreich, <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6761/default.aspx> (12.4. 2012)

3.4 Organizace rakouského modelu eGovernmentu³⁶

K úspěšné realizaci a provozu elektronické veřejné správy je zapotřebí kromě technologií a materiálního zajištění, také personální zajištění v rámci jasné, fungující, efektivní a akceschopné organizační struktury.

Do rakouského modelu eGovernmentu jsou zapojeny všechny vrstvy správy, v procesech elektronizace se tak angažují orgány spolkové, regionální i místní úrovně. Podmínka zapojení zástupců všech úrovní vlády zajišťuje, že není možné žádnou ze složek společnosti vyloučit z účasti na rozvoji a formování eGovernmentu. Spolupráce a koordinace zúčastněných stran umožňuje trvale udržitelný rozvoj v oblasti rakouské elektronizace veřejné správy.

Z výše uvedeného vyplývá důležitost komplexního přístupů k organizaci a řízení eGovernmentu. Zásadní je jasná, fungující, realizovatelná a efektivní organizační struktura.

Základem rakouského modelu eGovernmentu je princip tzv. *high-level commitment* (zavázání se na nejvyšší úrovni), jehož význam spočívá v zapojení nejvyšších orgánů státu, zajištění určité politické záštity a aktivního prosazování eGovernmentu. Úspěch elektronizace tkví v politické vůli státu, vlády a ministrů ve společnou snahu o fungování a rozvoj této oblasti.

Subjekty zabývající se tématem eGovernmentu bychom mohli rozčlenit na aktéry *národní úrovně* a aktéry *regionální a místní úrovně*.

3.4.1 Národní úroveň eGovernmentu

Státní tajemník úřadu spolkového kancléře

Odpovědnou osobou za strategii a politiku eGovernmentu v Rakousku je státní tajemník spolkového kancléře. Má v kompetenci také mediální politiku a koordinaci. Státní tajemník je podporován platformou Digital Austria a správními jednotkami spolkového kancléře.

³⁶ Zdroj informací o organizaci eGovernmentu v Rakousku: <http://epractice.eu/en/document/288171> (12.3. 2012)

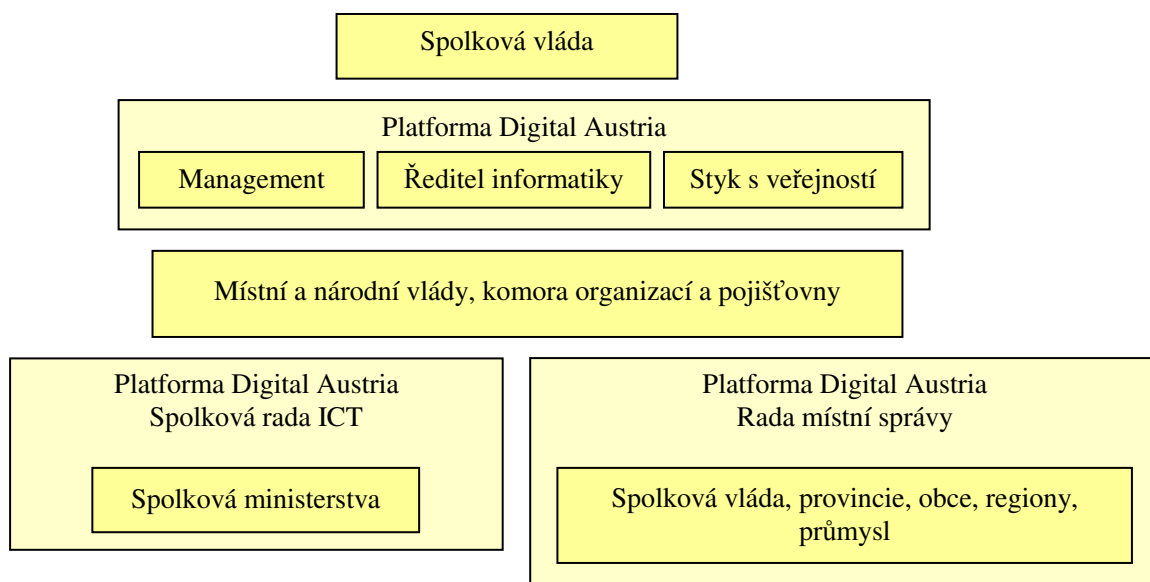
Platforma Digital Austria³⁷

Tato strategická a koordinační platforma zajišťující aktivní účast všech úrovní vlády byla založena na podzim roku 2005. Hlavními úkoly platformy je strategické rozhodování, stanovení priorit projektů, koordinace a kontrola. Nabízí operační zastřešení všem účastníkům eGovernmentu a zaručuje rozvoj prostřednictvím rozsáhlého zavádění společných a bezpečnostních opatření. Rozděluje odpovědnost za přípravu implementačních projektů, monitoring prací a realizaci projektů.

Skládá se ze zástupců vlády, regionů, měst, obcí a subjektů soukromého a veřejného sektoru. V jejím čele stojí ředitel informatiky. Platforma je podporována vedoucím styku s veřejností a oddělením strategie informačních a komunikačních technologií úřadu spolkového kancléře.

Organizaci jednotlivých složek Platformy Digital Austria znázorňuje následující obrázek (Obr. 3.3).

Obr. 3.3 Organizační struktura Platformy Digital Austria



Zdroj: Vlastní zpracování dle oficiální verze organizační struktury v německém jazyce zveřejněné na adrese <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6508/default.aspx> a souvisejícího popisu struktury dostupného na adrese <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/GetImageInfos.aspx?CobId=32551> (15. 4. 2012)

³⁷ Digitální Rakousko, <http://digital.austria.gv.at/>

Spolkový vedoucí informačního oddělení

Pozice spolkového vedoucího informačního oddělení ustanovila spolková vláda v roce 2001. Má poradní funkci na strategické a technické úrovni ve vztahu k vládě, podporuje formulaci politik pro elektronickou správu, předsedá platformě Digital Austria a podporuje rakouská řešení eGovernmentu na evropské a mezinárodní úrovni. Je povinen předkládat příslušnému státnímu tajemníkovi pravidelné zprávy o své činnosti.

Strategická jednotka ICT³⁸

Tato operativní jednotka byla původně vytvořena pro podporu spolkového vedoucího informačního oddělení a bývalé rady pro rozvoj rakouského eGovernmentu.

Jednotka je na státní úrovni zodpovědná za právní a organizační problematiku, řízení programů a projektů, koordinaci technické infrastruktury, kontrolu rozpočtu a veřejných zakázek a také za mezinárodní otázky eGovernmentu a bezpečnosti. Reprezentuje rakouskou pozici na evropské a mezinárodní úrovni.

Rakouské spolkové informační centrum³⁹

Jedná se o státní podnik, jež má v kompetenci implementaci řešení elektronické správy. Realizuje řešení vztahující se ke všem aspektům veřejné správy, mimo jiné např. také portál HELP.

Spolková ministerstva

Kromě úřadu spolkového kancléře ovlivňují proces elektronizace také jednotlivá ministerstva a úřady, které převzaly odpovědnost za realizaci vlastních projektů. Na rozsáhlých projektech elektronizace se podílí např. Spolkové ministerstvo financí,

³⁸ Strategická jednotka informačních a komunikačních technologií

³⁹ Bundesrechenzentrum (BRZ)

Spolkové ministerstvo práce, sociálních věcí a ochrany spotřebitele, Spolkové ministerstvo školství, umění a kultury, Spolkové ministerstvo spravedlnosti nebo Spolkové ministerstvo dopravy, inovací a technologií.

Inovační centrum eGovernmentu⁴⁰

Podpůrný orgán založený na podzim roku 2005 je tvořen výzkumnými skupinami, které zkoumají inovativní technologie a řešení pro eGovernment. Umožňuje úzkou spolupráci mezi výzkumem a aplikací a představuje platformu či síť pro výzkumnou činnost.

Spolkové centrum pro zpracování dat

Další podpůrné centrum je jedním z hlavních poskytovatelů služeb informačních technologií pro spolkové orgány a úřady, což zahrnuje i technickou podporu a hosting. Zprostředkovává také služby dodavatelů aplikací pro vládu.

Komise pro ochranu údajů⁴¹

Jak napovídá název, jedná se o orgán pro ochranu dat v souladu s předpisy o ochraně údajů⁴². Rozhoduje o věcech souvisejících s ochranou údajů a o pravidlech týkajících se žádostí o informace.

3.4.2 Regionální a místní úroveň eGovernmentu

Platforma Digital Austria

Cíle a plány přijaté platformou jsou platné nejen pro státní správu, ale také pro regionální a místní samosprávy. Vysocí představitelé regionálních a místních vlád

⁴⁰ eGovernment Inovace Zentrum (EGIZ)

⁴¹ Datenschutzkommission (DSK)

⁴² Datenschutzgesetz z roku 2000

se na platformě podílejí a plány vytvořené platformou se přenášejí do regionálních a místních strategií, za které zodpovídají regionální státní a územní samosprávné celky.

Pracovní skupiny spolkových, regionálních a místních orgánů

K zajištění jednotného systému eGovernmentu je vyžadována intenzivní spolupráce všech úrovní správy. Jako zastřešující prvek slouží platforma Digital Austria, která umožňuje účast spolkové správě, regionům, Rakouskému sdružení měst a obcí a Rakouskému sdružení obcí. Platforma tak přispívá k rozvoji společnému řešení právních, organizačních a technických otázek.

Územně samosprávné celky

Na jednotlivých územních samosprávných celcích spočívá odpovědnost za implementaci opatření a nástrojů elektronizace veřejné správy.

3.5 Strategie rakouského eGovernmentu⁴³

Je samozřejmé, že bez vhodně stanovených strategických cílů a zásad není možné budovat úspěšnou elektronickou správu. eGovernment je živý systém, neustále se mění, roste a zlepšuje se, je proto zapotřebí podporovat jeho vývoj prostřednictvím dobré informovanosti veřejnosti a optimálního využívání občany, podniky i orgány veřejné správy.

Strategické dokumenty definují základní pojmy, komponenty a nové standardy, které slouží jako návod pro realizaci elektronických služeb a infrastruktury. Je také nezbytné nahlížen na eGovernment v celoevropském měřítku, neboť ve stále více globalizované Evropské unii je nutno komunikovat elektronickou cestou se zahraničními vládami členských zemí.

Hlavními rakouskými strategickými dokumenty v oblasti eGovernmentu jsou zejména *eGovernment vize 2020*, *eGovernment strategie* a *Program rakouské spolkové vlády* na 24. volební období.

3.5.1 eGovernment vize 2020

Tento dokument je spíše vymezením poslání a základních strategických principů nadcházejícího období ve vztahu k iniciativám eGovernmentu nežli závaznou strategií. Vize je formulovaná Platformou Digital Austria a zahrnuje zásady další přínosné spolupráce v oblasti elektronické veřejné správy pro období od roku 2009 až po rok 2020. Mezi klíčovými prioritami vize patří zejména zřízení elektronického občanského průkazu a prosazování implementace inovativních veřejných služeb.

3.5.2 eGovernment strategie

Strategie je založena na několika principech, zejména pak na blízkosti správy k občanům, důvěra a bezpečnost, transparentnost, přístupnost, použitelnost, bezpečnost dat nebo udržitelnost.

Federální strategie poskytuje účinnou realizaci elektronických služeb takovým způsobem, aby bylo umožněno občanům a podnikům realizovat veškeré postupy veřejné správy

⁴³ Zdroj informací o strategiích eGovernmentu v Rakousku: <http://epractice.eu/en/document/288169> (12.3. 2012)

elektronicky snadno a rychle bez nutnosti zvláštní technické zdatnosti. K dosažení tohoto cíle je zapotřebí účasti a úzké spolupráce mezi státem, městy a municipalitami.

Strategie je složena z jednotlivých modulů.

První část strategie nazvaná Online postupy se zabývá elektronickými postupy z uživatelského hlediska a poskytuje rámec, cíle a implementaci směrnic online procesů. Elektronické procesy a transakce mají být oficiálními elektronickými kanály a způsobem kontaktu s úřady. Základním předpokladem je dostupnost služeb elektronické veřejné správy občanům 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

Druhá část s názvem Metody a postupy je zaměřena na postupy a metody v rámci správy. Důležitým předpokladem je součinnost orgánů, standardizované procesy a systémy, respektování technických a organizačních dohod a používání společných norem.

Další část je věnována vývoji modulů pro online aplikace. Moduly poskytuje federální vláda a slouží jako nástroj účinného a bezpečného vytvoření aplikací elektronické veřejné správy. Jedná se např. o aplikace usnadňující používání elektronických podpisů. Moduly byly připraveny jménem Úřadu spolkového kancléře a Spolkového ministerstva financí.

Strategie se také zabývá problematikou zkušebních aplikací. Patří k nim např. aplikace testování občanského průkazu, vytvoření sady nástrojů pro tvorbu uživatelských certifikátů, poskytování občanských schránek a zkušební aplikace zpráv.

3.5.3 Program rakouské spolkové vlády na 24. volební období (2008 - 2013)

Spolková vláda usiluje o moderní a efektivní správu v zájmu občanů a hospodářství. Jako klíčovou prioritu definuje administrativní zjednodušení pro občany díky snadnějšímu a efektivnějšímu přístupu k eGovernmentu a intenzivnější využívání eGovernmentu díky širší dostupnosti služeb. Snahy směřují ke zjednodušení správy, což v důsledku vyvolá mimo jiné také snížení administrativních nákladů. Základem tohoto zjednodušení je hlavně jednoduché, rychlé a automatizované zpracovávání informací a zřízení centrálního registru majetku.

Dalším tématem programu je nakládání s identifikačními průkazy občanů. Mělo by docházet k podpoře registrací identifikačních průkazů všemi procesy informačních technologií a portály, vládou i místními úřady. Mělo by docházet k optimalizaci registračních žádostí a k zjednodušení prezentace úředních dokumentů občanům. Veškeré elektronické procesy by měly být založeny na identifikaci prostřednictvím identifikačního průkazu.

Další body tohoto programu vlády se zabývají např.:

- elektronickou doručovací službou,
- rozšířením aplikací pro přístup veřejných orgánů v rámci úředních záležitostí,
- bezpečnými elektronickými soukromými transakcemi,
- spoluprací vlády se spolkovými zeměmi v rámci platformy Digital Austria,
- koordinací a spoluprací informačních a transakčních portálů eGovernmentu,
- vytvořením dalších veřejných terminálů eGovernmentu,
- podporou mezinárodní spolupráce,
- vytvořením mezirezortní datové sítě pro data pozemkového vlastnictví,
- digitální dlouhodobou archivací pro veřejnou správu,
- souladu cílů eGovernmentu s mezinárodními standardy pro bezbariérový přístup.

3.5.4 Předchozí strategie eGovernmentu

Nejdůležitějšími strategickými dokumenty předchozích období byly *Strategie ICT*⁴⁴ 2005+ a *eGovernment ofenzíva*.

V rámci Strategie ICT 2005+, vytvořené v roce 2005, koordinuje platforma Digital Austria podporu spolupráce všech subjektů eGovernmentu s cílem poskytnout komplexní efektivní a koordinovaný přístup.

Dokument z roku 2003, eGovernment ofenzíva, se zaměřuje na rychlý a udržitelný rozvoj elektronizace s cílem zabránit nekompatibilním řešením a odlišnému paralelnímu vývoji kvůli rozličnosti rozhraní aplikací elektronické veřejné správy.

⁴⁴ ICT - informační a komunikační technologie

4 Mezinárodní srovnání uplatňování eGovernmentu ve vybraných zemích

Nejen pro společné historické kořeny České republiky a Rakouska bývá zejména v poslední době často česká elektronická správa srovnávána s rakouskou. Rakouský eGovernment patří k jednomu z nejvyspělejších, což dokazují také benchmarkingová měření prováděna např. Evropskou komisí.⁴⁵ Je tedy logické, že v rámci snahy o zlepšení úrovně českého eGovernmentu, by měla být elektronická veřejná správa České republiky srovnávána s rakouskou a na základě zjištěných informací se pokusit následovat rakouský model eGovernmentu. Pro toto srovnání by mohly sloužit výsledky zjištěné provedením *mezinárodního benchmarkingu*.

4.1 Hodnocení eGovernmentu

Každá činnost řízení vyžaduje kontrolu a hodnocení a ani v oblasti eGovernmentu tomu není jinak. Hodnocení účinnosti, tedy míry naplnění předem stanovených cílů a očekávaných efektů, je nezbytnou součástí řídicího procesu. Elektronická veřejná správa zahrnuje širokou a složitou oblast veřejných politik, přičemž hodnocení těchto politik vyžaduje mezioborový přístup.

Vyhodnocování eGovernmentu může probíhat na různých úrovních a může být prováděno různými metodami hodnocení. Mezi nejčastější metody patří:

- *ekonomické analýzy* oblasti eGovernmentu,
- *hodnocení kvality* veřejných elektronických služeb,
- statistické měření s následným využitím *benchmarkingu*⁴⁶.

⁴⁵ Výsledky v pořadí devátého benchmarkingové měření prováděné společností Capgemini za rok 2010 jsou dostupné na http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747 (20. 4. 2012)

⁴⁶ ŠPAČEK, David. *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C. H. Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8. (s. 105)

4.1.1 Mezinárodní statistika a benchmarking

Následující hodnocení a komparace uplatňování eGovernmentu budou založena na metodách a výsledcích benchmarkingu eGovernmentu, chtěla bych se tedy zmínit o určitých aspektech této metody hodnocení.

Obecně je benchmarking chápán jako systematický proces neustálého učení se od jiných s cílem zlepšit provádění vlastních aktivit. Zahrnuje sdílení informací a porovnávání činností s činnostmi jiných, srovnatelných subjektů a následné implementování nejlepších příkladů praxe s ohledem na vlastní podmínky.

Předmětem benchmarkingu realizovaného v oblasti eGovernmentu a informační společnosti mohou být tyto aspekty:

- rozsah elektronických služeb,
- podoba a komplexnost elektronického poskytování služeb,
- náklady a přínosy poskytování služeb elektronickými kanály,
- míra využití elektronických služeb⁴⁷.

V případě mezinárodního benchmarkingu je předpokladem, kromě jasnosti využití výsledků a dostatečného množství dat, také analýza institucionálního rámce. Mezinárodní benchmarking se tedy nezaměřuje pouze na popis přístupů jednotlivých zemí ke statistice, ale také na charakteristiky v historické perspektivě.

Benchmarking mezinárodního měřítka provádí různé organizace a subjekty, mezi nejzásadnější oficiální hodnocení však můžeme zařadit měření prováděna Evropskou komisí, Eurostatem či organizací OECD. Hodnocení poskytovaných základních elektronických služeb určené pro Evropskou komisi provádí společnost Capgemini.

⁴⁷ ŠPAČEK, David. *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C. H. Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8. (s. 134)

4.2 Benchmarking Capgemini

4.2.1 Charakteristika společnosti Capgemini a její benchmarkingová studie

Capgemini je mezinárodní konzultantská společnost se sídlem v Paříži zaměřená na oblast poradenství, technologie a outsourcingu⁴⁸. Tato společnost vypracovává pro Evropskou komisi každoročně *benchmarkingové studie sofistikovanosti* poskytování základních elektronických služeb určených občanům i podnikatelským subjektům⁴⁹.

Předmětem benchmarkingového měření elektronické veřejné správy za rok 2010 byl eGovernment celkem 32 zemí, zahrnujících 27 členských zemí Evropské unie a států Island, Chorvatsko, Norsko, Turecko a Švýcarsko. Bylo hodnoceno více než 10 000 internetových stránek na úrovni států, regionů a na místní úrovni, které byly vybrány na základě informací poskytnutých zeměmi a nebo na základě náhodných vzorků⁵⁰.

Studie zkoumá zejména hloubku elektronizace, tedy míru elektronické dostupnosti veřejných služeb. K hodnocení používá rámec 20 základních veřejných služeb poskytovaných elektronicky, přičemž indikátory hodnocení jsou míra úplné online dostupnosti a sofistikovanosti. Sofistikovanost (vyspělost) je mírou interakce nebo transakce mezi správou a občany nebo podniky prostřednictvím elektronických veřejných služeb. Těchto 20 služeb se dále dělí na 2 skupiny - elektronické služby určené občanům (12 služeb) a elektronické služby určené podnikatelským subjektům (8 služeb).

Elektronické služby poskytované občanům:

- daň z příjmů,
- vyhledávání zaměstnání,
- dávky sociálního zabezpečení (zahrnující podporu v nezaměstnanosti, přídavky na dítě, náklady na zdravotní péči, studentské granty),
- osobní doklady (cestovní pasy a řidičské průkazy),
- registrace vozidel,
- žádost o stavební povolení,

⁴⁸ http://www.cz.capgemini.com/about_us/introduction_to_capgemini/ (21. 4. 2012)

⁴⁹ Následující text charakterizuje a shrnuje měření provedené za rok 2010 (9th Benchmarking Measurement)

⁵⁰ V případě vyšších úrovní NUTS.

- policejní oznámení,
- veřejné knihovny,
- rodné a oddací listy,
- zápisy do zařízení vysokoškolského vzdělávání,
- oznámení o změně adresy,
- služby související se zdravotnictvím.

Elektronické služby poskytované podnikatelům:

- sociální příspěvky pro zaměstnance,
- daň z příjmů právnických osob,
- daň z přidané hodnoty,
- registrace nových firem,
- předkládání údajů pro statistické účely,
- celní deklarace,
- povolení související s životním prostředím⁵¹.

Tyto stanovené základní elektronické služby byly ohodnoceny stupněm sofistikovanosti v rozmezí od 0. do 5. stupně. Vysvětlení jednotlivých stupňů uvádí Tab. 4.1.

⁵¹ Seznam služeb vytvořen na základě dokumentu Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action - http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747 (21. 4. 2012), p. 240 - 242

Tab. 4.1 Přehled a obsah jednotlivých stupňů sofistikovanosti služeb

Stupeň	Obsah stupně
0. stupeň	Veřejná služba není elektronicky dostupná
1. stupeň - Informace	Informace vztahující se k veřejné službě jsou dostupné elektronicky na stránce poskytovatele dané služby
2. stupeň - Jednosměrná interakce	Uživatelé mohou stahovat formuláře elektronicky z internetové stránky poskytovatele služby
3. stupeň - Obousměrná interakce	Stránka umožňuje uživatelům přijmout úřední elektronické formuláře s možností ověření žadatele
4. stupeň - Transakce	Veřejnou službu je možno kompletně vyřídit elektronickou cestou
5. stupeň - Zacílení / Automatizace	Elektronické procedury služeb jsou plně integrované (snížení administrativní zátěže) a služby jsou poskytovány proaktivně a s cílem zvýšit jejich kvalitu

Zdroj: Vlastní zpracování podle Špačka⁵² a zprávy z benchmarkingového měření společnosti Capgemini, zpráva dostupná online na adrese http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747 (p. 7)

Kromě sofistikovanosti a dostupnosti elektronických služeb se Capgemini ve své studii věnovala také indikátoru zkušenosti uživatele. Indikátor vyjadřuje míru snadného použití pro uživatele. Kritéria tohoto indikátoru jsou např. dostupnost, využitelnost, ochrana dat, podpora a pomoc při potížích, vícekanálový přístup (prostřednictvím mobilního telefonu, digitální televize, kiosků atd.) a zpětná vazba⁵³. Uživatelská zkušenost byla hodnocena na dvou úrovních - souhrnně na úrovni všech elektronických služeb a konkrétněji na úrovni národních portálů s ohledem na kritérium designu zaměřeného na uživatele a na princip možnosti přístupu ke službám z jednoho elektronického kontaktního místa.

Dalším indikátorem bylo tzv. eProcurement, neboli elektronické zadávání veřejných zakázek. Hodnocení bylo rozděleno na fázi před výběrem dodavatelů a fázi po výběru dodavatelů. Posuzována byla transparentnost procesu zadávání veřejných zakázek a také zaměření služeb na uživatele.

⁵² ŠPAČEK, David. *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C. H. Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8. (s. 139 - 142)

⁵³ ŠPAČEK, David. *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C. H. Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8. (s. 143)

Hodnoceny byly také indikátory služeb poskytovaných v životních situacích ztráty a hledání zaměstnání a založení nové společnosti. Zkoumalo se zejména to, zda jsou veškeré služby potřebné k vyřízení těchto životních událostí dostupné uživateli na jednom místě nebo zda je uživatel přesměrován na jiné internetové stránky, popř. je dokonce potřeba záležitost či některou její část řešit také písemnou formou.

4.2.2 Výsledky benchmarkingového měření Capgemni

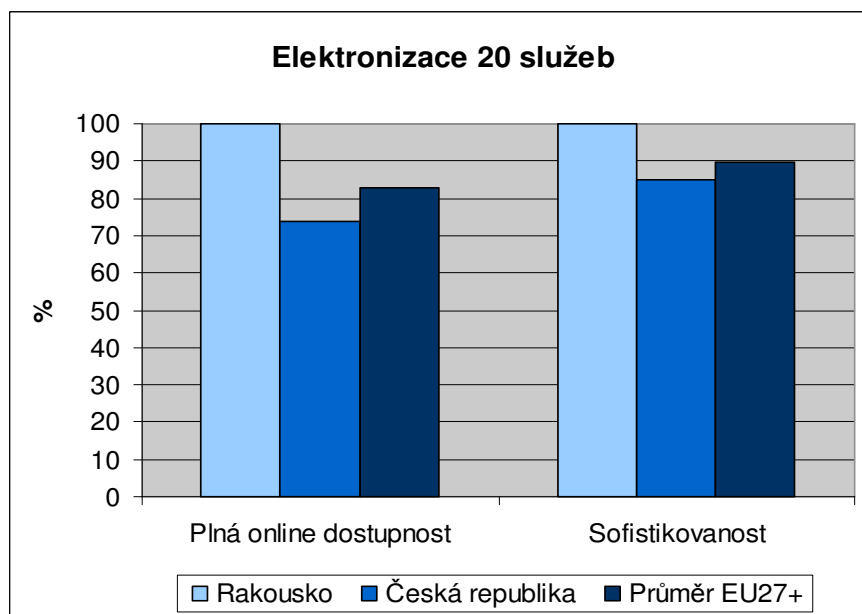
Výsledky zjištěné provedením benchmarkingu organizací Capgemini za rok 2010 shrnuje tabulka v Příloze 1. Jsou zde uvedeny procentuální výsledky jednotlivých hodnocených států rozdělené podle indikátorů do 4 částí, a to do částí hodnocení 20 základních elektronických služeb z hlediska plné online dostupnosti a sofistikovanosti, uživatelské zkušenosti se službami národních portálů a jiných služeb, elektronického zadávání veřejných zakázek a úrovně služeb týkající se životních událostí občanů i podnikatelů. V tabulce jsou uvedeny také průměrné hodnoty všech hodnocených zemí.

Pro účely této diplomové práce jsou v následujících grafech (Graf 4.1 až Graf 4.6) selektovány a prezentovány pouze hodnoty výsledků zjištěných pro Českou republiku a Rakousko a pro srovnání v celoevropském měřítku také průměrné hodnoty EU27+⁵⁴.

⁵⁴ Průměrné hodnoty 27 členských zemí Evropské unie a států Island, Chorvatsko, Norsko, Turecko a Švýcarsko

Uvedený Graf 4.1 prezentuje úroveň *plné online dostupnosti* a *sofistikovanosti* 20 stanovených základních elektronických veřejných služeb. Rakousko dosáhlo 100% úrovně plné online dostupnosti i sofistikovanosti již v roce 2006 a od té doby si tuto úroveň udržuje⁵⁵. V roce 2010 dosáhla ČR úrovně 74% plné online dostupnosti, což je o 9% méně než je celoevropský průměr a 85% úrovně zralosti služeb (oproti průměrné 90% celoevropské úrovni).

Graf 4.1 Úroveň plné online dostupnosti a sofistikovanosti služeb (v %)



Zdroj: Vlastní zpracování podle výsledků benchmarkingového hodnocení provedeného organizací Capgemini, dokument Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action dostupný online na http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747 (20. 4. 2012),

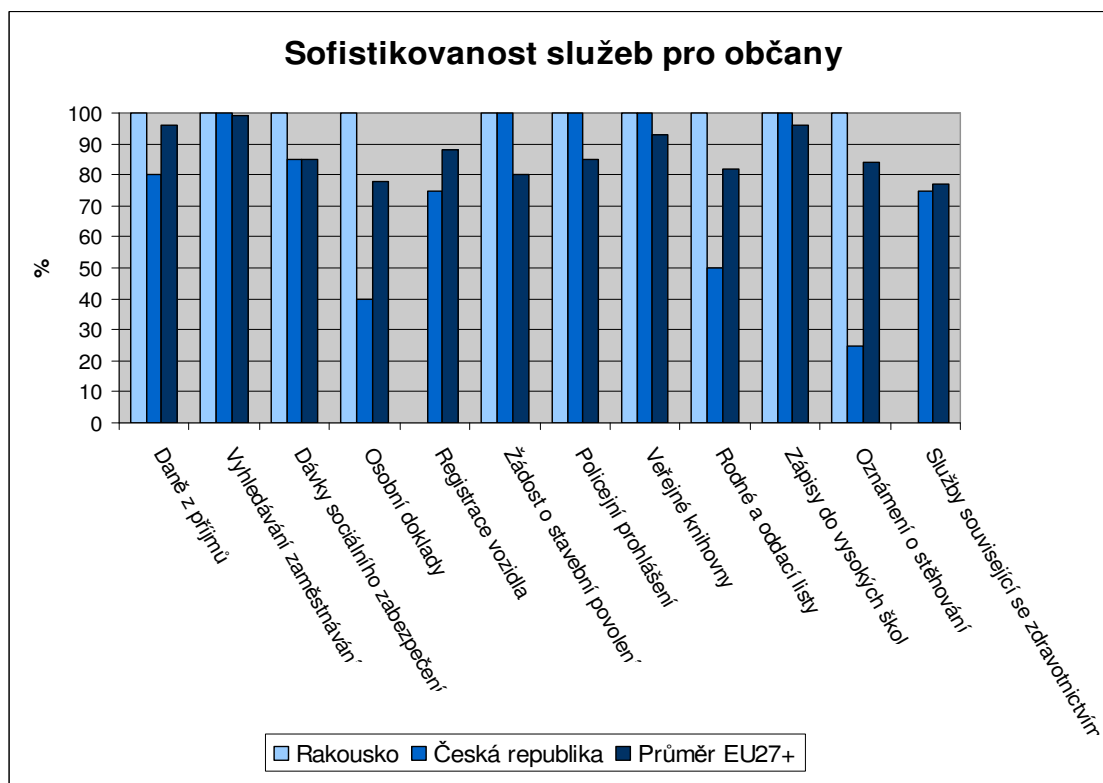
p. 21

⁵⁵ Podle informací na Digitales Österreich <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5247/default.aspx> (21. 4. 2012)

Výsledky benchmarkingu v oblasti *sofistikovanosti (zralosti) elektronických služeb určených občanům* jsou uvedeny v Grafu 4.2. Jsou zde graficky zobrazeny⁵⁶ zjištěné procentuální hodnoty sofistikovanosti jednotlivých služeb poskytovaných veřejnou správou České republiky a Rakouska v roce 2010.

Z grafu je patrné, že Rakousko dosahuje 100% míry sofistikovanosti všech elektronických služeb pro občany⁵⁷. Této míry dosahuje také ČR ve službách týkajících se žádostí o stavební povolení a policejních oznámení. Naopak podle benchmarkingového hodnocení nedosahuje ČR celoevropského průměru zejména v 5 hodnocených službách, a to konkrétně v oblasti daně z příjmů fyzických osob (80% oproti průměru EU27+ 96%), osobních dokladů (40% oproti průměru 78%), registrace vozidla (75% oproti průměru 88%), rodných a oddacíh listů (50% oproti průměru 82%) a oznámení o změně adresy (25% oproti průměru 84%).

Graf 4.2 Úroveň sofistikovanosti elektronických služeb určených pro občany (v %)



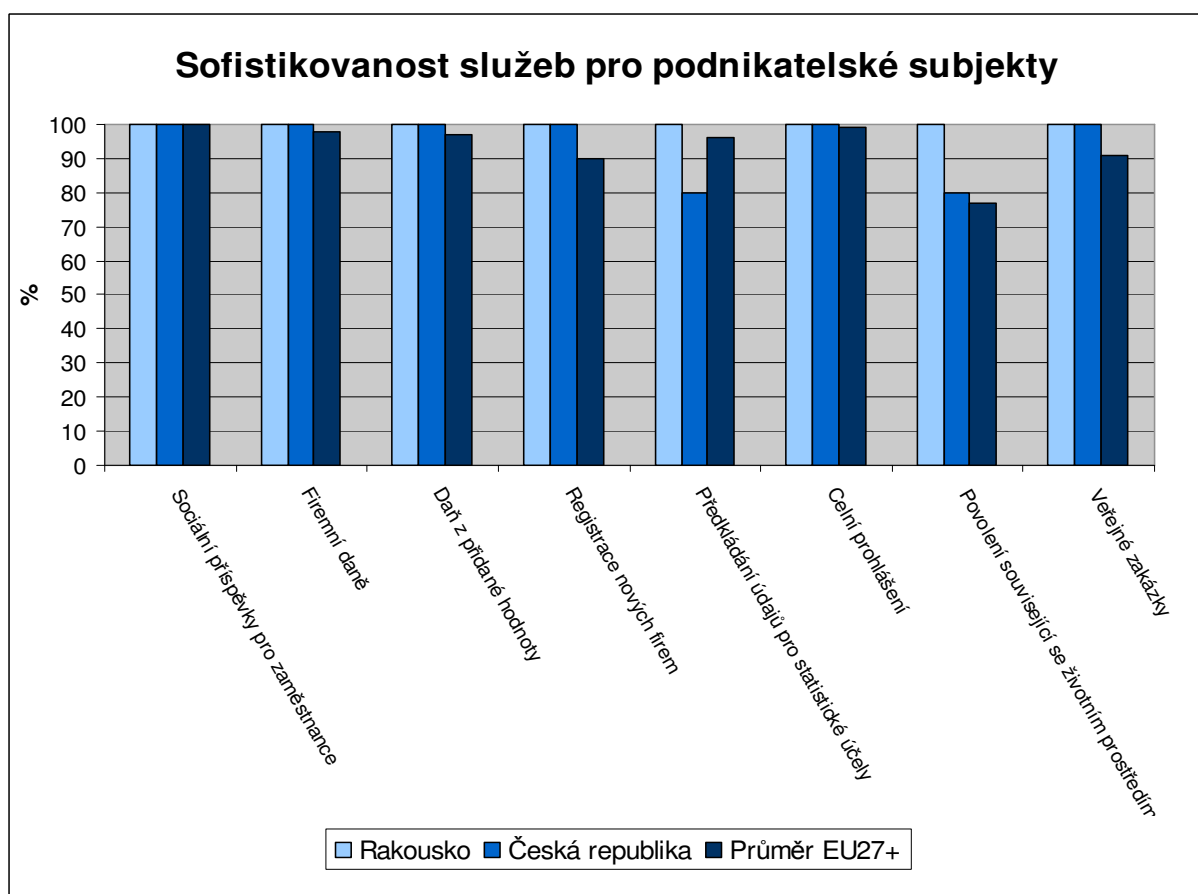
Zdroj: Vlastní zpracování podle výsledků benchmarkingového hodnocení provedeného organizací Capgemini, dokument Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action dostupný online na http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747 (20. 4. 2012), p. 240 - 241

⁵⁶ Tabulka s konkrétními hodnotami sofistikovanosti služeb je součástí příloh práce (Příloha 3)

⁵⁷ Údaje o službách souvisejících s registrací vozidla a službách týkajících se zdravotnictví nebyly dostupné

Co se týče zralosti jednotlivých elektronických služeb hodnocených v kategorii služeb pro podnikatelské subjekty, dosahuje i zde Rakousko 100% výsledku (viz. Graf 4.3). V hodnocení obchodních elektronických služeb si ČR stojí lépe než u služeb pro občany, v 6 oblastech služeb dosáhlo také 100% zralosti, oproti průměru EU27+ zaostává ve srovnání pouze u služby předkládání údajů pro statistické účely.

Graf 4.3 Úroveň sofistikovanosti elektronických služeb pro podnikatele (v %)



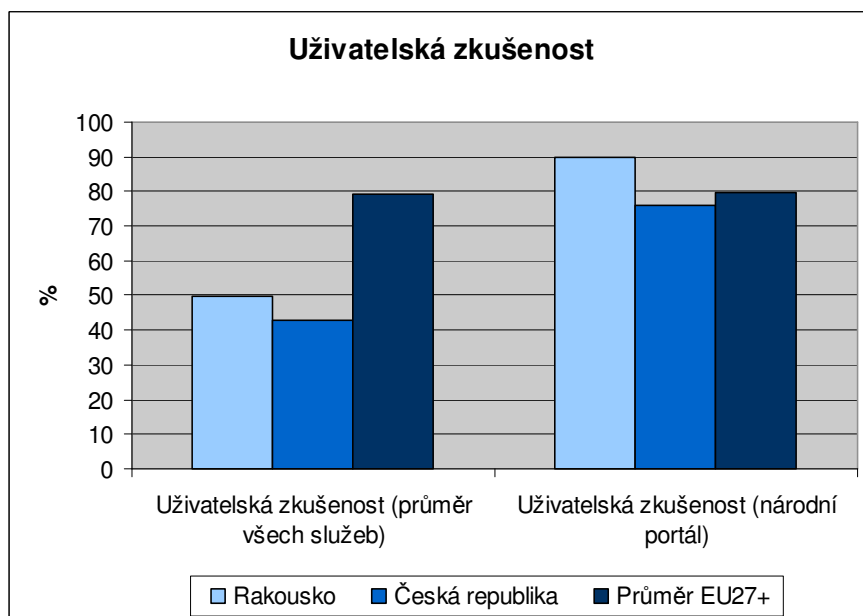
Zdroj: Vlastní zpracování podle výsledků benchmarkingového hodnocení provedeného organizací Capgemini, dokument Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action dostupný online na http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747 (20. 4. 2012),

p. 241 - 242

U hodnocení *zkušenosti uživatelů* je hlavním měřítkem uživatelský komfort služeb a portálů. Při měření se zohledňuje 5 kritérií u elektronických služeb a 3 kritéria u portálů. Kritéria služeb jsou transparentnost poskytování služeb, možnost vícekanálového přístupu, ochrana soukromí, sledování spokojenosti uživatelů a snadné použití služby. U portálů se hodnotí použitelnost, design portálů zaměřený na uživatele a služby spojené s prodejem dostupné na jednom místě (tzv. one-stop-shop přístup)⁵⁸.

Úroveň uživatelské zkušenosti s elektronickými službami ČR i Rakouska je oproti průměru EU27+ enormně podprůměrná viz. Graf 4.4 (ČR hodnocena 43%, Rakousko 50% ve srovnání s průměrnými 79%). Lepších výsledků dosáhly obě země v měření zkušenosti uživatelů portálů, kdy Rakousko (s výsledkem 90%) převyšovalo evropský průměr, u ČR nebyla odchylka od tohoto průměru tak vysoká (76% oproti průměru 80%), jako tomu bylo u hodnocení kritérií zkušenosti uživatelů s elektronickými službami.

Graf 4.4 Úroveň zkušeností uživatelů elektronických služeb



Zdroj: Vlastní zpracování podle výsledků benchmarkingového hodnocení provedeného organizací Capgemini, dokument Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action dostupný online na http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747 (20. 4. 2012),

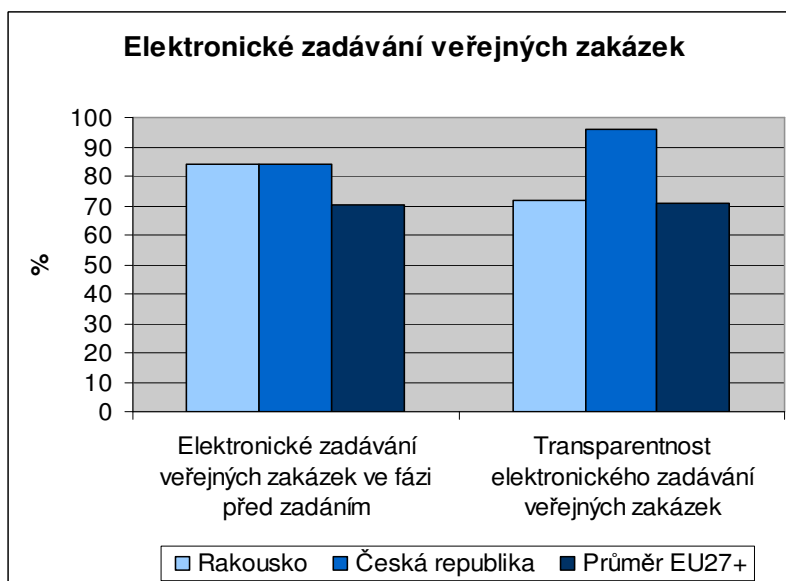
p. 21

⁵⁸ Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action dostupný online na adrese http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747 (21. 4. 2012), p. 8

V Grafu 4.5 je graficky znázorněna úroveň služeb týkajících se *elektronického zadávání veřejných zakázek*. Hodnotila se transparentnost procesu a elektronické zadávání veřejných zakázek ve fázi před výběrem dodavatele.

Rakousko dosáhlo shodně s ČR 84% při hodnocení elektronického zadávání ve fázi před výběrem dodavatele, což je o 14% více než evropský průměr (70%). Co se týče transparentnosti, také zde byly obě země hodnoceny vyšší úrovní než průměr EU27+ (71%), kdy Rakousko dosáhlo 72% a ČR dokonce 96%.

Graf 4.5 Úroveň služeb elektronického zadávání veřejných zakázek



Zdroj: Vlastní zpracování podle výsledků benchmarkingového hodnocení provedeného organizací Capgemini, dokument Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action dostupný online na http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747 (20. 4. 2012),

p. 21

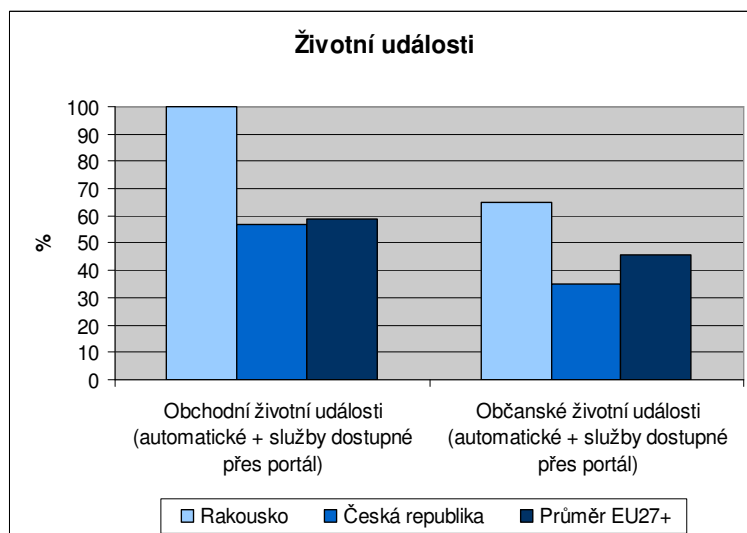
Hodnocení poskytování služeb souvisejících se vznikem *životních situací* je rozděleno na dvě části, na část občanských životních situací (konkrétně událost ztráty a hledání nového pracovního místa) a obchodních životních situací (událost založení nové společnosti). V rámci měření bylo stanoveno 6 možných úrovní online dostupnosti služeb (1. služba není dostupná elektronicky, 2. poskytování informací elektronicky, ale ne přes specializované portály, 3. poskytování informací elektronicky přes specializované portály,

4. služby poskytované elektronicky, ale ne přes specializované portály, 5. služby poskytované elektronicky přes specializované portály, 6. automatizované poskytování služeb)⁵⁹.

V Grafu 4.6 je možno vidět, že Rakousko má proces vztahující se k obchodní životní události založení společnosti plně elektronicky dostupný. Rakouské obchodní služby jsou kompletně poskytované elektronicky přes specializované portály nebo jsou služby dokonce automatizované. ČR dosahuje 57% elektronické dostupnosti těchto služeb, což činí 2% nadprůměr oproti hodnotám EU27+. České obchodní služby jsou z 57% dostupné elektronicky či jsou služby automatizované, zbylých 43% tvoří služby, o kterých jsou informace dostupné elektronickou cestou přes specializované portály. Rakousko i ČR má služby k řešení situace založení společnosti zaměřené na uživatele a jsou dostupné z jednoho místa. Portály jsou charakteristické přizpůsobením uživateli, vysokým stupněm interakce, automatizací a poskytování informací na míru. Uživatel může využít k řešení události např. dostupné specifické právní předpisy, žádosti o licence nebo formuláře k vyplnění⁶⁰.

Úroveň poskytování občanských služeb v ČR již tak kladně hodnocena není, úroveň služeb události ztráty a hledání nového zaměstnání je jen 35% oproti 46% průměru EU27+. Rakousko, které naopak slouží jako příklad dobré praxe, dosáhlo 65% úrovně.

Graf 4.6 Úroveň služeb týkajících se životních situací občanů a podnikatelů



Zdroj: Vlastní zpracování dle Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action, http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747, p. 21

⁵⁹ Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action dostupný online na adrese http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747 (21. 4. 2012), p. 14, 16

⁶⁰ Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action dostupný online na adrese http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747 (21. 4. 2012), p. 15

5 Závěr

Problematiku eGovernmentu řeší spousta publikací, zejména převažují elektronické zdroje, které umožňují podávat aktuální informace rychle, flexibilně a s minimálními náklady. Elektronizací veřejné správy se zabývá mnoho autorů, ať již z pohledu zavádění a realizace eGovernmentu ve veřejné správě, z hlediska hodnocení úrovně elektronizace, z pohledu legislativních opatření, či z technického hlediska.

Významné omezení využívání eGovernmentu spočívá zejména ve finanční náročnosti. Taktéž časová náročnost tvorby právního prostředí ovlivňuje úspěšnost procesu elektronizace veřejné správy. Další překážkou se také může stát úroveň počítačové gramotnosti a vztah českých občanů k možnostem eGovernmentu. Důvěra občanů v poskytování elektronických služeb a zabezpečení dat významně ovlivňuje uplatňování a využívání služeb eGovernmentu. Zásadní bariéru eGovernmentu představuje nedostatečná dostupnost veřejných služeb elektronickou cestou a koncipování elektronizace takovým způsobem, který proces k získání služby občanovi komplikuje. Důležitá je také informovanost občanů o možnostech a specifikách elektronizace, která má potenciál ulehčit jim komunikaci s úřady veřejné správy. Možné nevýhody a rizika spatřuji i v nerovných možnostech občanů ohledně využití výpočetní techniky a informačních technologií a také v jejich dovednostech v oblasti informačních a komunikačních technologiích, a tudíž v hrozbě rozdělení občanů díky informační nerovnosti. Nesmíme také opomenout riziko zneužití osobních údajů, které stoupá společně se soustřeďováním údajů do centrálních registrů. Ani připravenost úřadů na elektronizaci nelze rozhodně opomínat a hraje významnou roli v zavádění eGovernmentu.

Problematika elektronizace veřejné správy je tématem celosvětového charakteru a její význam stoupá zejména v posledních letech, jelikož elektronizace se rozšiřuje do veškerých oblastí každodenního života občanů i podnikatelů. Na základě snahy o neustálý a udržitelný komplexní rozvoj evropských zemí a eliminaci propastných rozdílů úrovní států je zapotřebí sledovat a hodnotit eGovernment ostatních zemí s nejlepší praxí v oblasti elektronizace, protože elektronizace správy významně přispívá k celkovému rozvoji a prosperitě státu.

Přestože jsou s realizací eGovernmentu spojeny určitá rizika či nevýhody, přínos eGovernmentu by po jeho úspěšném zavedení a zkvalitnění znamenal znatelnou časovou

i finanční úsporu, a to jak na straně orgánů veřejné správy, tak na straně občanů. Měl by zjednodušit práci zaměstnanců veřejné správy, ušetřit náklady vynakládané ze státního rozpočtu zbytečně z důvodů duplicit a multiplicit, přiblížit a usnadnit komunikaci občanů s orgány veřejné moci a také zajistit uspořádané databáze. Úřadování se díky eGovernmentu může stát rychlejší, přehlednější, transparentnější a levnější. Totéž platí o komunikaci i získání informací a veřejných služeb z pohledu občana.

Práce poukázala na základní charakteristiky realizace a uplatňování eGovernmentu v České republice a v Rakousku a nastínila kromě hodnocení obou zemí také hodnocení v celoevropském měřítku umožňující nahlédnutí na úroveň elektronizace obou zemí v širším kontextu. Na základě provedeného srovnání a hodnocení vyplývá, že úroveň českého eGovernmentu zaostává oproti rakouskému, a to zejména v oblasti existence a online dostupnosti elektronických veřejných služeb a snadného způsobu získání veřejných služeb prostřednictvím specializovaných portálů veřejné správy bez nutnosti přesměrování občana na jiné portály a dalšího zkomplikování online procesu. Mnou stanovená hypotéza se tedy potvrdila⁶¹.

Podle mého názoru je pro úspěšnost dalšího vývoje eGovernmentu v České republice důležitou oblastí zájmu finančně-organizační zajištění projektu elektronizace, směřování k vhodnému systému identifikace a přizpůsobení informační a komunikační infrastruktury občanům za účelem snadnější, efektivnější a ekonomičtější veřejné správy a komplexního přístupu k řešení poskytování elektronických veřejných služeb.

⁶¹ Což také potvrzuje nejen benchmarkingové měření a hodnocení realizované společností Capgemini, ale také např. mezinárodní benchmarking Organizací spojených národů (OSN) nebo Economist Intelligence Unit (EIU) - viz. Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action dostupný online na adrese http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747 (21. 4. 2012), p. 150, 204

Seznam použité literatury

Právní předpisy

Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů

Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy

Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů

Zákon č. 378/2006 Sb., o postupech kvalifikovaných poskytovatelů certifikačních služeb

Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů

Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech

Vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách

Vyhláška č. 191/2009 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby

Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů

Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání informačního systému datových schránek

E-Government-Gesetz (E-GovG), BGBl. I Nr. 10/2004 (zákon o eGovernmentu Republiky Rakouska v německém znění)

Odborné publikace

BUDIŠ, Petr a Iva HŘEBÍKOVÁ. *Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody*. Olomouc: ANAG, 2010. 287 s. ISBN 978-80-7263-617-4.

HEEKS, Richard. *Implementing and Managing eGovernment. An International Text*. London: Sage Publications Ltd, 2006. p. 293. ISBN 0-7619-6791-5.

MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. *E-government v českém právu*. Praha: Linde Praha, a. s., 2006. 244 s. ISBN 80-7201-614-8.

SMEJKAL, Vladimír. *Informační systémy veřejné správy ČR*. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 2003. 121 s. ISBN 80-245-0533-9.

SMEJKAL, Vladimír. *Datové schránky v právním řádu ČR*. Praha: ABF, a. s., 2009. 176 s. ISBN 978-80-86284-78-1.

ŠPAČEK, David. *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C. H. Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8.

ŠTĚDRŮ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v ČR: Právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády ČR, 2007. 172 s. ISBN 978-80-87041-25-3.

VIDINSKÝ, Vít a Ivana ŠVARCOVÁ. *eGovernment bezpečně*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2008. 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1.

Elektronické dokumenty

Capgemini Czech Republic. *Kdo jsme* [online]. Dostupné z: http://www.cz.capgemini.com/about_us/introduction_to_capgemini/ [cit. 21. 4. 2012]

Capgemini, Sogeti, International Data Corporation, RAND Europe and Danish Technological Institute for the Directorate General Information Society of the European Commission. *Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action* [online]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747 [cit. 20. 4. 2012]

Česká pošta. *Autorizovaná konverze dokumentů* [online]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/autorizovana-konverze-dokumentu--id28416/> [cit. 3. 8. 2011]

Česká pošta. *Czech POINT - služby* [online]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/sluzby-czech-point-id28396/> [cit. 2. 8. 2011]

Česká pošta. *Datové schránky* [online]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/datove-schranky/datove-schranky-id28395/> [cit. 3. 8. 2011]

Digitales Österreich. *EU-Benchmark*. [online]. Dostupné z: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5247/default.aspx> [cit. 21. 4. 2012]

Digitales Österreich. *History and organisation*. [online]. Dostupné z: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6507/default.aspx> [cit. 21. 4. 2012]

Digitales Österreich. *Organization chart digital Austria*. [online]. Dostupné z: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/GetImageInfos.aspx?CobId=32551> [cit. 15. 4. 2012]

Digitales Österreich. *Register: IT und Infrastruktur*. [online]. Dostupné z: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6761/default.aspx> [cit. 20. 3. 2012]

Digitales Österreich. *Structure: Organisation*. [online]. Dostupné z: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6508/default.aspx> [cit. 15. 4. 2012]

ePractice. *eGovernment Factsheets - Austria - Actors* [online]. Dostupné z: <http://epractice.eu/en/document/288171> [cit. 12. 3. 2012]

ePractice. *eGovernment Factsheets - Austria - Strategy* [online]. Dostupné z: <http://epractice.eu/en/document/288169> [cit. 12. 3. 2012]

eStat.cz. *Právní základ, moduly, spolupráce org. veřejné správy, infrastruktura* [online]. Dostupné z: http://www.estat.cz/share/estat.cz/docs/pravni_zaklad_moduly_infrastruktura_spoluprace_ver_spravy_austria_05-1225.pdf [cit. 17. 2. 2012]

European Commission. *Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action* [online]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747 [cit. 20. 4. 2012]

Ministerstvo vnitra ČR. *Co jsou datové schránky?* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-co-jsou-datove-schranky.aspx> [cit. 3. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Czech POINT - kontaktní místa veřejné správy - Czech POINT jako eGONovy prsty* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-czech-point-kontaktmi-mista-verejne-spravy.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d> [cit. 2. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Czech POINT - kontaktní místa veřejné správy - Z historie Czech POINTu* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-czech-point-kontaktmi-mista-verejne-spravy.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d> [cit. 2. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Datové schránky* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky.aspx> [cit. 3. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Datové schránky a činnost správních orgánů* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-a-cinnost-spravnich-organu-871401.aspx> [cit. 3. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *eGON centrum* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-centrum.aspx> [cit. 2. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *eGON jako symbol eGovernmentu - moderního, přátelského a efektivního úřadu - Seznamte se s eGONem* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-jako-symbol-egovernmentu-moderniho-pratelskeho-a-efektivniho-uradu-252052.aspx> [cit. 2. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *eGON jako symbol eGovernmentu - moderního, přátelského a efektivního úřadu - Tak jde čas s eGONem - stručná historie projektu* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-jako-symbol-egovernmentu-moderniho-pratelskeho-a-efektivniho-uradu-252052.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d> [cit. 2. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Informace k používání elektronického podpisu* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/informace-k-pouzivani-elektronickeho-podpisu.aspx> [cit. 3. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Informační systém datových schránek* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/informacni-system-datovych-schranek-isds.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d> [cit. 3. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Informační systémy veřejné správy* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/informacni-systemy-verejne-spravy.aspx> [cit. 6. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Klaudie - od správy majetku k modelu poskytování a odebírání služeb - eGON si bere Klaudii, aneb svatba z lásky i rozumu* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/klaudie-od-spravy-majetku-k-modelu-poskytovani-a-odebirani-sluzeb.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d> [cit. 10. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Klaudie - od správy majetku k modelu poskytování a odebírání služeb - Klaudie - nový symbol eGovernmentu* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/klaudie-od-spravy-majetku-k-modelu-poskytovani-a-odebirani-sluzeb.aspx> [cit. 10. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Klaudie - od správy majetku k modelu poskytování a odebírání služeb - Řešení jménem cloud computing* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/klaudie-od-spravy-majetku-k-modelu-poskytovani-a-odebirani-sluzeb.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d> [cit. 10. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Komunikační infrastruktura veřejné správy* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-komunikacni-infrastruktura-verejne-spravy.aspx> [cit. 2. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Ministerstvo vnitra představilo Klaudii, nový symbol eGovernmentu* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-vnitra-predstavilo-klaudii-novy-symbol-egovernmentu.aspx> [cit. 10. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Ministerstvo vnitra zřídilo Správu základních registrů* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/zpravodajstvi-ministerstvo-vnitra-zridilo-spravu-zakladnich-registru.aspx> [cit. 5. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Odložení spuštění čtyř základních registrů a vydávání elektronických občanských průkazů* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/zpravodajstvi-odlozeni-spusteni-ctyr-zakladnich-registru-a-vydavani-elektronickych-obcanskych-prukazu.aspx> [cit. 5. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Systém základních registrů - Definice referenčního údaje* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-dokumenty-seznam-zakladnich-registru.aspx?q=Y2hudW09Ng%3d%3d> [cit. 5. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Systém základních registrů - ROB - registr obyvatel* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-dokumenty-seznam-zakladnich-registru.aspx> [cit. 5. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Systém základních registrů - ROS - registr osob* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-dokumenty-seznam-zakladnich-registru.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d> [cit. 5. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Systém základních registrů - RPP - registr práv a povinností* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-dokumenty-seznam-zakladnich-registru.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d> [cit. 5. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Systém základních registrů - RUIAN - registr územní identifikace, adres a nemovitost* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-dokumenty-seznam-zakladnich-registru.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d> [cit. 5. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Základní registry veřejné správy* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-verejne-spravy.aspx> [cit. 5. 8. 2011]

Ministerstvo vnitra ČR. *Zákon o eGovernmentu* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/ega-cili-zakon-o-egovernmentu.aspx> [cit. 3. 8. 2011]

Österreichische Datenschutzkommission. *E-Government-Gesetz* [online]. Dostupné z: <https://www.dsk.gv.at/site/6318/default.aspx> [cit. 20. 4. 2012]

Vláda ČR. *Novinky ve způsobu komunikace s úřady: datové schránky* [online]. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/novinky-ve-zpusobu-komunikace-s-urady:-datove-schranky-60212/> [cit. 3. 8. 2011]

Seznam použitých zkratk

ČR	Česká republika
DNA	Deoxyribonukleová kyselina
ISDS	Informační systém datových schránek
ISVS	informační systémy veřejné správy
Obr.	Obrázek
OECD	Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj
PDA	Personal Digital Assistant
Sb.	sbírky
SMS	Short Message Service
Tab.	tabulka
VS	veřejná správa
www	World Wide Web

Seznam obrázků

Obr. 2.1 Symbol eGovernmentu - eGON

Obr. 2.2 Logo Czech POINT

Obr. 2.3 Schéma fungování základních registrů veřejné správy

Obr. 2.4 Symbol cloud computingu Klaudie

Obr. 3.1 Logo rakouského eGovernmentu

Obr. 3.2 Přední strana rakouského identifikačního průkazu

Obr. 3.3 Organizační struktura Platformy Digital Austria

Seznam tabulek

Tab. 2.1 Význam orgánů eGONa

Tab. 4.1 Přehled a obsah jednotlivých stupňů sofistikovanosti služeb

Seznam grafů

Graf 4.1 Úroveň plné online dostupnosti a sofistikovanosti služeb (v %)

Graf 4.2 Úroveň sofistikovanosti elektronických služeb určených pro občany (v %)

Graf 4.3 Úroveň sofistikovanosti elektronických služeb pro podnikatele (v %)

Graf 4.4 Úroveň zkušeností uživatelů elektronických služeb

Graf 4.5 Úroveň služeb elektronického zadávání veřejných zakázek

Graf 4.6 Úroveň služeb týkajících se životních situací občanů a podnikatelů

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

Seznam příloh

Příloha 1 Oficiální elektronické registry eGovernmentu Rakouska

Příloha 2 Souhrnné výsledky benchmarkingu organizace Capgemini (v %)

Příloha 3 Sofistikovanost jednotlivých elektronických služeb podle benchmarkingu organizace Capgemini za rok 2010 (v %)

Příloha 1 Oficiální elektronické registry eGovernmentu Rakouska

Název registru (v českém jazyce)	Název registru (v německém jazyce)	Zkratka	Údaje obsažené v registru	Poskytovatel
Registr adres	Adressregister	ADR	Geograficky zakódované adresy pozemků a budov - okres, město, ulice, referenční číslo, katastrální území, číslo pozemku, souřadnice, funkce pozemků či budov	Spolkový úřad pro metrologii a zeměměřičství
Informační azylový systém	Asylwerberinformations-system	AIS	Data zahraničních osob	Spolkové ministerstvo vnitra
Registr dosaženého vzdělání	Bildungsstandregister	BSR	Vzdělanostní úroveň obyvatelstva	Statistický spolkový úřad Rakousko
Doplňkový registr fyzických osob	Ergänzungsregister natürlicher Personen	ERnP	Jméno, příjmení, datum narození, pohlaví, národnost, pořadové číslo, číslo ZMR, rodinný stav, státní občanství	Spolkové ministerstvo vnitra
Doplňkový registr jiných zainteresovaných stran	Ergänzungsregister sonstige Betroffene	ERsB	Název právnické osoby, sídlo, adresa, právní forma, pověření k jednání, pořadové číslo	Spolkové ministerstvo vnitra
Obchodní rejstřík	Firmenbuch	FB	Název společnosti, právní forma, adresa, pobočky, orgány, kapitálové zajištění, právní záležitosti, výmaz, plná moc, osobní údaje	Spolkové ministerstvo spravedlnosti
Registr řidičských průkazů	Führerscheinregister	FSR	Osobní údaje zúčastněných stran, odborníků, autoškol, odborných lékařů, zdravotníků, body z dopravně psychologického testu	Spolkové ministerstvo pro dopravu, inovace a technologie
Registr budov a domů	Gebäude- und Wohnungsregister	GWR	Adresa pozemků, budov a bytů, strukturální údaje, administrativní údaje, údaje o vyměřování	Rakouský spolkový statistický úřad
Digitální katastrální mapa	Digitale Katastralmappe	DKM	Katastrální hranice a body, vizualizovaná podoba katastrálních území	Spolkové ministerstvo hospodářství, rodiny a mládeže, Spolkový úřad pro metrologii a zeměměřičství
Katastr nemovitostí	Grundbuch	GB	Depozitní čísla pozemků, související platná	Spolkové ministerstvo

			práva, vlastnické vztahy a ostatní závazky	spravedlnosti
Centrální svaz osobních dat sociálního zabezpečení	Hauptverband der Sozialversicherungsträger Personendaten	-	Údaje o zaměstnancích s pracovním místem v tuzemsku a osobách samostatně výdělečně činných se sídlem v tuzemsku	Centrální svaz sociálního zabezpečení
Registr totožností	Identitätsdokumentenregister	IDR	Osoba, cestovní pas, záznamy v cestovním pase, občanský průkaz	Spolkové ministerstvo vnitra
Základní registr identifikačních oprávnění	Stammzahlenregister	SZR	Osobní identifikátory a odvětvové osobní identifikátory	Úřad Základního registru identifikačních oprávnění Komise pro ochranu dat
Rejstřík trestů	Strafregister	STR	Osoba, soudní pokuty	Spolkové ministerstvo vnitra
Registr ekonomických subjektů	Unternehmensregister	UR	Ekonomicky aktivní podniky, provozovny a pracoviště, orgány vlády a neziskových organizací	Statistika Rakousko
Centrální registr aktiv	Zentrales Anlagenregister	-	Údaje o majetku a související osobní informace (majitel, vlastník)	Spolkové ministerstvo zemědělství, lesnictví, životního prostředí a vodního hospodářství
Centrální registr podnikání	Zentrales Gewerberegister	ZGW	Majitelé firmy (podnikatelé, firmy), obchodní licence, obchodní manažeři, jednatelé firem, provozovny	Spolkové ministerstvo pro hospodářství, rodinu a mládež
Centrální registr vozidel	Zentrales Kraftfahrzeugregister	KZR	Vlastník vozidla (identifikace, adresa), vozidlo (registrace, licence, technické údaje)	Spolkové ministerstvo vnitra
Centrální registr obyvatel	Zentrales Melderegister	ZMR	údaje o identitě osob a bydlišti (jméno, příjmení, datum narození, pohlaví, rodinný stav, státní občanství, bydliště, číslo ZMR)	Spolkové ministerstvo vnitra
Centrální registr sdružení	Zentrales Vereinsregister	ZVR	Název sdružení, sídlo, datum založení, stanovy, orgány, funkce, číslo ZVR	Spolkové ministerstvo vnitra

Zdroj: Vlastní zpracování podle informací z Digitales Österreich, <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6761/default.aspx#a35> (20. 4. 2012)

Příloha 2 Souhrnné výsledky benchmarkingu organizace Capgemini za rok 2010 (v %)

Souhrnné výkony států								
	20 služeb		Uživatelská zkušenost		Elektronické zadávání veřejných zakázek		Životní události	
	Plná online dostupnost 2010	Sofistikovanost 2010	Uživatelská zkušenost (průměr všech služeb)	Uživatelská zkušenost (národní portál)	Elektronické zadávání veřejných zakázek ve fázi před zadáním 2010	Transparentnost elektronického zadávání veřejných zakázek 2010	Obchodní životní události (automatické + služby dostupné přes portál)	Občanské životní události (automatické + služby dostupné přes portál)
Rakousko	100	100	50	90	84	72	100	65
Belgie	79	92	65	93	78	38	67	62
Bulharsko	70	77	74	79	52	89	0	47
Švýcarsko	70	85	68	88	44	64	55	29
Kypr	55	71	53	80	100	94	20	36
Česká rep.	74	85	43	76	84	96	57	35
Německo	95	99	83	68	67	79	92	42
Dánsko	95	95	92	90	90	81	100	45
Estonsko	94	97	94	80	52	100	100	40
Řecko	48	70	91	91	-	36	14	56
Španělsko	95	98	91	95	83	85	80	74
Finsko	95	96	86	88	48	38	11	96
Francie	85	94	89	100	90	75	67	44
Chorvatsko	65	78	90	73	36	40	64	23
Maďarsko	66	80	70	90	28	46	55	22
Irsko	100	100	87	50	100	100	100	75
Island	58	79	72	77	44	37	20	38
Itálie	100	99	79	23	87	72	83	42
Litva	72	84	76	65	88	100	56	29
Lucembursko	72	87	66	69	36	71	53	11
Lotyšsko	93	94	72	85	38	30	88	33
Malta	100	100	100	100	76	100	30	70
Nizozemí	95	97	91	96	80	62	14	63
Norsko	90	92	67	86	92	84	100	52
Polsko	79	87	91	85	68	75	20	8
Portugalsko	100	100	91	94	84	82	78	70
Rumunsko	60	73	62	32	92	75	0	30
Švédsko	100	99	99	68	94	90	100	46
Slovinsko	95	97	85	80	56	100	92	46
Slovensko	63	81	85	93	76	47	29	23
Turecko	89	91	80	90	32	24	46	52
Velká Británie	98	97	99	83	96	87	100	58
Průměr EU27+	82,8	89,8	79,4	79,9	70,2	70,9	59,1	45,7

Zdroj: Vlastní zpracování podle údajů organizace Capgemini uvedených v dokumentu Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action - dostupný na adrese http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747 (20. 4. 2012), p. 21

Příloha 3 Sofistikovanost jednotlivých elektronických služeb podle benchmarkingu organizace Capgemini za rok 2010 (v %)

			Rakousko	Česká rep.	Průměr EU27+
Služby pro občany	1	Daně z příjmů	100	80	96
	2	Vyhledávání zaměstnávání	100	100	99
	3	Dávky sociálního zabezpečení	100	85	85
	3.1	Podpora v nezaměstnanosti	100	100	
	3.2	Přídavky na dítě	100	80	
	3.3	Náklady na zdravotní péči	100	100	
	3.4.	Studentské granty	100	60	
	4	Osobní doklady	100	40	78
	4.1	Cestovní pasy	100	40	
	4.2	Řidičské průkazy	100	40	
	5	Registrace vozidel	0	75	88
	6	Žádost o stavební povolení	100	100	80
	7	Policejní prohlášení	100	100	85
	8	Veřejné knihovny	100	100	93
	9	Rodné a oddací listy	100	50	82
	10	Zápisy do vysokého vzdělávání	100	100	96
	11	Oznámení o stěhování	100	25	84
	12	Služby související se zdravotnictvím	0	75	77
Služby pro podnikatele	13	Sociální příspěvky pro zaměstnance	100	100	100
	14	Daň z příjmů právnických osob	100	100	98
	15	Daň z přidané hodnoty	100	100	97
	16	Registrace nových firem	100	100	90
	17	Předkládání údajů pro statistické účely	100	80	96
	18	Celní prohlášení	100	100	99
	19	Povolení související se životním prostředím	100	80	77
	20	Veřejné zakázky	100	100	91

Zdroj: Vlastní zpracování podle údajů organizace Capgemini uvedených v dokumentu Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action, dokument je dostupný online na adrese http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747 (20. 4. 2012), p. 240 - 242